



**AGENZIA TERRITORIALE DELL'EMILIA-ROMAGNA
PER I SERVIZI IDRICI E RIFIUTI**

GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI

**nel bacino territoriale dei Comuni di Bondeno, Cento,
Codigoro, Comacchio, Copparo, Fiscaglia, Goro,
Jolanda di Savoia, Lagosanto, Masi Torello, Mesola,
Ostellato, Poggio Renatico, Portomaggiore, Riva del Po,
Terre del Reno, Tresignana, Vigarano Mainarda,
Voghiera (FE)**

Contratto di Servizio

Sommario

Titolo I DISPOSIZIONI GENERALI	2
Art. 1 Definizioni	2
Art. 2 <i>Oggetto e finalità</i>	2
Art. 3 Regime giuridico per la gestione del Servizio affidato e rischio del gestore	4
Art. 4 Regime giuridico per la gestione del Servizio affidato e rischio del gestore	4
Art. 5 Durata dell'affidamento	6
Art. 6 Divieto di subconcessione e disposizioni in merito al subaffidamento	7
Titolo II - CORRISPETTIVO DEL GESTORE ED EQUILIBRIO ECONOMICO FINANZIARIO	8
Art. 7 Corrispettivo contrattuale	8
Art. 8 Aggiornamento del corrispettivo contrattuale	10
Art. 9 Piano Economico Finanziario di Affidamento	10
Art. 10 Aggiornamento del Piano Economico Finanziario di Affidamento	11
Art. 11 Istanza di riequilibrio economico-finanziario	11
Art. 12 Misure per il mantenimento dell'equilibrio economico-finanziario	12
Art. 13 Procedimento per la determinazione e l'approvazione delle misure di riequilibrio	12
Titolo III - QUALITA' E TRASPARENZA DEL SERVIZIO	13
Art. 14 Obblighi in materia di qualità e trasparenza	13
Titolo IV - QUALITA' E TRASPARENZA DEL SERVIZIO	13
Art. 15 Ulteriori obblighi dell'Agenzia	13
Art. 16 Ulteriori obblighi del Gestore	14
Art. 17 Certificazione di Qualità	17
Art. 18 Attività delle organizzazioni di volontariato	17
Titolo V - DISCIPLINA DEI CONTROLLI	17
Art. 19 Obblighi del Gestore	17
Art. 20 Sistema informativo per il controllo e la gestione dei dati	19
Art. 21 Programma di controlli	20
Art. 22 Modalità di esecuzione delle attività di controllo	20
Art. 23 Sicurezza e salute sui luoghi di lavoro	20
Titolo VI - DISCIPLINA DEI CONTROLLI	21
Art. 24 Penali	21
Art. 25 Sanzioni	22
Art. 26 Condizioni di risoluzione e recesso	22
Art. 27 Decadenza della concessione	23

Titolo VII - CESSAZIONE E SUBENTRO	24
Art. 28 Procedura di subentro e corresponsione del valore di rimborso al Gestore uscente	24
Art. 29 Trattamento del personale	26
Titolo VIII - DISPOSIZIONI FINALI	26
Art. 30 Garanzie	26
Art. 31 Assicurazioni	27
Art. 32 Modifiche soggettive	28
Art. 33 Modalità di aggiornamento e modifica del contratto	28
Art. 34 Oneri e spese contrattuali	30
Art. 35 Foro competente	30
Art. 36 Allegati	30

L'anno 2023, il giorno 27 del mese di dicembre,

tra

1) ATERSIR, Agenzia Territoriale dell'Emilia Romagna per i Servizi Idrici e Rifiuti (di seguito "ATERSIR" o "Agenzia"), in persona del Direttore, Vito Belladonna, delegato alla firma con deliberazione di Consiglio d'Ambito n. 99 del 25 ottobre 2023, con Sede in via Cairoli 8/f Bologna (BO);

e

2) C.L.A.R.A. S.p.A., (di seguito anche "Gestore") in persona del legale rappresentante, Annibale Cavallari, nato a Jolanda di Savoia (FE), il 25/07/1962, CF CVLNBL62L25E320A, che sottoscrive in virtù del potere ricevuto con Verbale di Assemblea n. 2 del 12/06/2023, con Sede in Via A. Volta, 26/a Copparo (FE), P.IVA 01004910384, presso la quale elegge domicilio ai fini del presente Contratto;

di seguito congiuntamente individuate anche come "le Parti",

PREMESSO CHE

- con deliberazioni nn. 7 e 8 del 29 settembre 2017 il Consiglio Locale di Ferrara ha proposto al Consiglio d'Ambito, ai fini del nuovo affidamento del servizio di gestione dei rifiuti urbani, di procedere all'individuazione di un nuovo bacino composto dai comuni gestiti da Clara S.p.A. dando mandato alla struttura tecnica dell'Agenzia di procedere, verificata la sussistenza dei necessari requisiti giuridici, tecnici ed economico-finanziari, al nuovo affidamento del servizio secondo il modello dell'*in house providing* alla società Clara S.p.A.;
- la proposta formulata dal Consiglio Locale è stata accolta dal Consiglio d'Ambito con deliberazione n. 71 del 12 ottobre 2017 con la quale il Consiglio ha disposto l'avvio delle attività istruttorie inerenti alla verifica dei presupposti richiesti dall'ordinamento per l'affidamento *in house*;
- con deliberazione n. 9 del 18 ottobre 2023, poi confermata con deliberazione del Consiglio d'Ambito n. 88 del 18 ottobre 2023, il Consiglio Locale di Ferrara ha approvato lo stralcio del Piano di ambito di Ferrara ai fini del nuovo affidamento del servizio a Clara S.p.A.;
- con deliberazione n. 98 del 25 ottobre 2023 il Consiglio d'Ambito, in adempimento a quanto previsto dall'art. 14 del D.lgs. n. 201 del 23 dicembre 2022 ha deliberato: di confermare la scelta, già operata con propria deliberazione n. 71 del 12 ottobre 2017, della forma di gestione secondo modalità *in house providing* alla società Clara S.p.A. del servizio di gestione integrata dei rifiuti urbani nel bacino gestionale in oggetto e di approvare la Relazione illustrativa della scelta della modalità di gestione del servizio alla società *in house* Clara S.p.A. (d.lgs. 201/2022, art. 14, commi 2, 3 e 4; art. 31, commi 1 e 2);

- con deliberazione n. 99 del 25 ottobre 2023 il Consiglio d'Ambito ha deliberato: di affidare il servizio di gestione integrata dei rifiuti urbani secondo la forma dell'*in house providing* alla società Clara S.p.A. nel bacino comprendente il territorio dei Comuni di Bondeno, Cento, Codigoro, Comacchio, Copparo, Fiscaglia, Goro, Jolanda di Savoia, Lagosanto, Masi Torello, Mesola, Ostellato, Poggio Renatico, Portomaggiore, Riva del Po, Terre del Reno, Tresignana, Vigarano Mainarda, Voghiera (della provincia di Ferrara) e di approvare i relativi atti di affidamento, dando mandato al Direttore dell'Agenzia alla firma del Contratto di servizio approvato;

Tutto ciò premesso

unitamente agli allegati, parti integranti e sostanziali del presente Contratto, le Parti convengono e stipulano quanto segue.

Titolo I DISPOSIZIONI GENERALI

Art. 1 Definizioni

1. Ai fini dell'applicazione delle disposizioni contenute nel presente provvedimento, si applicano le definizioni tratte dalla normativa e dalla regolazione dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (di seguito: Autorità o ARERA) *ratione temporis* vigente e le seguenti definizioni:
 - i. **Disciplinare tecnico** è il documento allegato, quale parte integrante e sostanziale, al presente contratto di servizio, che contiene le specifiche operative e le prescrizioni tecniche per l'erogazione del Servizio affidato;
 - ii. **Parti** sono l'ATERSIR, Agenzia Territoriale dell'Emilia Romagna per i Servizi Idrici e Rifiuti, e il gestore Clara. S.p.A., che sottoscrivono il presente contratto;
 - iii. **Servizio affidato** è il servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani affidato al gestore Clara S.p.A. ai sensi della normativa *pro tempore* vigente.

Art. 2 Oggetto e finalità

1. Con il presente contratto le Parti si impegnano, per la durata dell'affidamento, a svolgere le attività necessarie ad assicurare l'assolvimento degli obblighi di servizio pubblico, nonché l'equilibrio economico-finanziario della gestione secondo criteri di

efficienza, promuovendo il progressivo miglioramento dello stato delle infrastrutture e della qualità delle prestazioni erogate agli utenti, in attuazione della normativa vigente.

2. Per il raggiungimento della finalità di cui al precedente comma, l'Agenzia si impegna ad ottemperare agli obblighi previsti dal presente contratto, tra cui:
 - a) adottare procedure partecipate che, con il coinvolgimento dei soggetti interessati, permettano di identificare in modo trasparente le priorità di intervento e gli obiettivi di qualità, verificandone la sostenibilità economico-finanziaria e tecnica;
 - b) approvare gli atti di propria competenza sulla base di istruttorie appropriate, per mantenere il necessario grado di affidabilità, chiarezza, coerenza e trasparenza del contratto;
 - c) adottare le misure necessarie a favorire il superamento dell'eventuale situazione di disequilibrio economico-finanziario.
3. Per il raggiungimento della finalità di cui al comma 2, il Gestore si impegna ad ottemperare agli obblighi previsti dal presente contratto, tra cui:
 - a) garantire la gestione del Servizio affidato, a fronte del quale percepisce il corrispettivo di cui al successivo articolo 6, in condizioni di efficienza, efficacia ed economicità, promuovendo il miglioramento delle prestazioni erogate, secondo le priorità stabilite dall'Agenzia in attuazione della normativa vigente;
 - b) realizzare gli obiettivi previsti dall'Agenzia (anche in coerenza con gli obiettivi stabiliti dagli atti di programmazione sovraordinati di riferimento) e tutte le attività necessarie a garantire adeguati livelli di qualità agli utenti;
 - c) intervenire nell'ambito delle procedure partecipate di cui al comma 2, lettera a), del presente contratto, fornendo all'Agenzia, Ente territorialmente competente, tutte le informazioni e i dati necessari alle attività di validazione richieste dalla regolazione *pro tempore* vigente, anche ai fini dell'aggiornamento dei documenti di pianificazione;
 - d) adottare tutte le azioni necessarie a mantenere un adeguato grado di affidabilità, chiarezza, coerenza e trasparenza del contratto.
4. Casi di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio potranno verificarsi soltanto per cause imprevedibili di forza maggiore. In tali casi, che non costituiranno titolo alcuno per qualsivoglia richiesta di danni maturati e/o maturandi, il Gestore adotterà tutte le misure necessarie a limitare al minimo possibile il disagio per gli utilizzatori, garantendo in ogni caso gli interventi di emergenza. Il Gestore si impegna ad informare tempestivamente l'Agenzia di ogni circostanza di irregolare funzionamento o interruzione del servizio.

Art. 3 Regime giuridico per la gestione del Servizio affidato e rischio del gestore

1. Il Gestore provvede all'esercizio del Servizio affidato in concessione secondo il modello dell'affidamento a società *in house providing*, in adempimento alle deliberazioni del Consiglio d'ambito dell'Agenzia nn. 98 e 99 del 25 ottobre 2023, nelle quali sono riportati i motivi della scelta della forma di gestione e le valutazioni effettuate in conformità alla normativa *pro tempore* vigente.
2. Il Gestore assume il rischio operativo derivante dall'esercizio delle attività oggetto del presente contratto che ha natura di contratto di concessione come definito dalla Direttiva 2014/23/UE (art. 5, paragrafo 1) e dal D.lgs. n. 36/2023.
3. Il rischio operativo comprende l'alea economica derivante dalla gestione imprenditoriale del servizio oggetto di affidamento avente natura di servizio pubblico locale di rilevanza economica che deve essere gestito secondo criteri di economicità, efficacia ed efficienza nel perseguimento e mantenimento dell'equilibrio economico finanziario per tutto il periodo di durata del presente Contratto. In particolare, come previsto all'art. 11, il verificarsi di fatti riconducibili al Gestore che incidono sull'equilibrio del Piano Economico Finanziario di affidamento non può comportare la sua revisione mediante la rideterminazione delle condizioni di equilibrio da parte dell'EGA.
4. La misura effettiva del rischio operativo sostenuta dal gestore deriva dall'applicazione delle disposizioni regolatorie ARERA, in particolare di quelle riferite alla determinazione del corrispettivo del servizio e da quanto ulteriormente previsto all'art.7.
5. In caso di gestione della tariffa di natura corrispettiva, il rischio operativo comprenderà altresì il mancato recupero dei crediti all'utenza, per la parte non riconosciuta nel corrispettivo così come previsto e disciplinato dall'art. 7 del presente Contratto.

Art. 4 Regime giuridico per la gestione del Servizio affidato e rischio del gestore

1. Il Servizio affidato al Gestore mediante il presente contratto è costituito dall'insieme delle seguenti attività:
 - a) raccolta, anche differenziata, e trasporto dei rifiuti urbani; tra le attività di raccolta sono comprese anche le operazioni di cernita preliminare e deposito preliminare alla raccolta, nonché la gestione dei centri di raccolta e delle aree di trasferralenza;
 - b) il servizio di lavaggio dei contenitori stradali;
 - c) spazzamento (compreso lo svuotamento dei cestini) e lavaggio delle strade delle piazze e delle aree pubbliche o ad uso pubblico e di parcheggio e servizi annessi, nonché la pulizia delle rive marittime, fluviali e lacuali e delle spiagge;
 - d) gestione dei rifiuti di qualunque natura o provenienza, giacenti sulle strade ed aree pubbliche o sulle strade ed aree private comunque soggette ad uso pubblico o sulle spiagge marittime e lacuali e sulle rive

- dei corsi d'acqua;
- e) gestione dei rifiuti vegetali provenienti da aree verdi, quali giardini, parchi e aree cimiteriali;
 - f) gestione dei rifiuti provenienti da esumazioni ed estumulazioni delle aree cimiteriali;
 - g) gestione dei rifiuti accidentalmente pescati nonché quelli volontariamente raccolti anche attraverso campagne di pulizia in mare nei laghi nei fiumi e nelle lagune;
 - h) l'attivazione e gestione di un sistema di contabilizzazione e misurazione puntuale del conferimento dei rifiuti da parte delle utenze, per almeno la frazione indifferenziata a trattamento/smaltimento e dei conferimenti ai Centri di Raccolta, secondo quanto descritto nel Disciplinare Tecnico;
 - i) preselezione e pretrattamento dei rifiuti preliminari ed eventualmente necessari al loro avvio a smaltimento, o per il loro avvio a recupero e commercializzazione;
 - j) gestione post operativa, inclusa manutenzione ordinaria, della discarica di Bondeno e la gestione dei percolati della discarica in post gestione di Valle Isola (Comacchio);
 - k) gestione delle ulteriori discariche in fase post operativa di proprietà pubblica affidate dall'Agenzia nel corso della concessione;
 - l) gestione della tariffazione corrispettiva del servizio, attività di accertamento, riscossione e contenzioso, rapporto con gli utenti.
2. Nel caso di affidamento da parte dell'Agenzia in corso di concessione della gestione post operativa di discariche ulteriori rispetto a quelle previste alla lett. j) il Gestore è tenuto ad adempiere alle prestazioni inerenti al servizio in oggetto adottando tutte le cautele necessarie a garantire l'incolumità degli addetti e dei terzi, nonché ad evitare danni ai beni pubblici e privati. Il Gestore è, altresì, obbligato a dotarsi di apposita polizza assicurativa, secondo quanto previsto dall'art. 31 del presente contratto.
 3. Rientrano nel perimetro di affidamento anche i servizi integrativi intesi come servizi non previsti nel Piano Economico Finanziario di Affidamento tra i servizi erogati, attivabili durante la concessione su richiesta dei Comuni o dell'Agenzia come descritti all'art.6 del Disciplinare Tecnico.
 4. I servizi integrativi possono essere programmabili, ovvero richiesti dai Comuni o dall'Agenzia a monte della pianificazione finanziaria annuale oppure non programmabili, ovvero servizi integrativi richiesti dai Comuni o dall'Agenzia in corso di anno, non ricompresi nella pianificazione finanziaria dell'anno corrente e che saranno ricompresi nella prima pianificazione economico finanziaria utile.
 5. L'esercizio del Servizio affidato si svolge nei seguenti Comuni della provincia di Ferrara:
 - Bondeno

- Cento
- Codigoro
- Comacchio
- Copparo
- Fiscaglia
- Goro
- Jolanda di Savoia
- Lagosanto
- Masi Torello
- Mesola
- Ostellato
- Poggio Renatico
- Portomaggiore
- Terre del Reno
- Tresignana
- Vigarano Mainarda
- Voghiera
- Riva del Po

6. Su richiesta dei Comuni soci il Gestore potrà gestire anche le seguenti attività esterne al ciclo integrato dei rifiuti urbani previste nel Piano Economico Finanziario di Affidamento allegato e secondo le modalità ivi descritte:

- manutenzione aree verdi pubbliche;
- derattizzazione;
- disinfestazione zanzare.

7. Le attività esterne al ciclo integrato dei rifiuti affidate al gestore dai Comuni saranno rendicontate dal Gestore all'Agenzia al fine dell'inserimento delle stesse nell'apposita sezione della Pianificazione Economico-Finanziaria di competenza della stessa.

Art. 5 Durata dell'affidamento

1. Il presente contratto ha durata di 15 anni a decorrere dal 01/01/2024 con scadenza in data 31/12/2038.
2. Al fine di garantire il mantenimento delle condizioni di equilibrio economico- finanziario e a tutela della continuità del servizio e della qualità delle prestazioni erogate, la durata dell'affidamento può essere estesa, entro il termine del periodo regolatorio *pro tempore* vigente e comunque nei limiti previsti dalle norme vigenti, al verificarsi delle

seguenti condizioni:

- a) nuove e ingenti necessità di investimento, anche derivanti da un significativo incremento della popolazione servita, a seguito di processi di accorpamento gestionale, riorganizzazione e integrazione dei servizi, anche in ossequio a quanto previsto dall'articolo 3-bis, comma 2-bis, del decreto legge n. 138/11;
 - b) mancata corresponsione del valore di subentro da parte del Gestore entrante, nel rispetto della regolazione *pro tempore* vigente, o in caso di oggettivi e insuperabili ritardi nelle procedure di affidamento.
3. Il servizio oggetto del presente contratto costituisce un servizio pubblico di interesse generale di rilevanza economica e rappresenta, altresì, un servizio pubblico essenziale ai sensi degli artt. 1 e segg. della L. 12 giugno 1990, n. 146 (Norme sull'esercizio del diritto di sciopero nei servizi pubblici essenziali e sulla salvaguardia dei diritti della persona costituzionalmente tutelati) e per nessuna ragione potrà essere sospeso, interrotto od abbandonato.
 4. Nel periodo compreso tra la scadenza del presente contratto ed il subentro operativo del nuovo gestore, è consentita la realizzazione di nuovi investimenti in beni strumentali al servizio concesso, ovvero la variazione del personale impiegato nella gestione del servizio, esclusivamente previa autorizzazione espressa da parte dell'Agenzia.

Art. 6 Divieto di subconcessione e disposizioni in merito al subaffidamento

1. È fatto divieto al Gestore di cedere o subconcedere, anche parzialmente, il servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani oggetto del presente contratto di servizio, sotto pena dell'immediata risoluzione del medesimo, con tutte le conseguenze di legge e con l'incameramento da parte della Agenzia delle garanzie prestate dal Gestore.
2. Ferma restando la sua piena responsabilità in ordine all'organizzazione e all'esecuzione delle attività oggetto del presente contratto, il Gestore può affidare, fermo il rispetto della vigente disciplina in materia di appalti pubblici (attualmente D.lgs. 36/2023), l'esecuzione di attività operative a soggetti terzi in possesso dei necessari requisiti morali, tecnici ed economico-finanziari. Il subaffidamento di cui al presente comma deve essere finalizzato a perseguire gli obiettivi di razionalizzazione, economicità ed efficienza descritte nel Piano Economico Finanziario di Affidamento allegato.
3. Il concessionario può svolgere l'attività di avvio al recupero delle frazioni riciclabili attraverso impianti propri o di società collegate o controllate, ovvero attraverso subaffidamento ad operatori economici individuati a seguito di procedura competitiva. In ogni caso una quota di rifiuti non inferiore al 30 per cento del quantitativo trattato per tipologia delle frazioni di cui al punto 1 dell'Allegato E alla parte IV del d.lgs. n. 152 del 2006 di vetro, carta e cartone e plastica, raccolte separatamente, deve essere

gestita in subaffidamento da un soggetto economico selezionato dal concessionario con procedura competitiva alla quale non possono partecipare le società controllate o collegate al concessionario del servizio pubblico o ad esso associate in raggruppamento temporaneo di imprese per la gestione del servizio.

4. In ogni caso il valore complessivo annuale delle attività operative affidate a terzi ai sensi del comma 2 non può superare il limite del 40% dell'importo annuale del corrispettivo come descritto all'art. 7. A tal fine non sono computati gli affidamenti infragruppo, per tali intendendosi quelli nei confronti di imprese i cui conti annuali siano consolidato con quelli del Gestore, ai sensi della normativa vigente. La sopraindicata percentuale del 40% comprende anche le quote di cui al comma precedente.
5. I subaffidamenti di cui al comma 2 aventi ad oggetto attività ad alta intensità di manodopera devono prevedere specifiche clausole sociali, volte a promuovere la stabilità occupazionale del personale già impiegato, nei limiti e nel rispetto dei principi comunitari in materia.
6. Il Gestore è tenuto a trasmettere o mettere a disposizione tempestivamente ad ATERSIR tramite la sezione Amministrazione trasparente del sito internet della Società i documenti contrattuali sottoscritti aventi ad oggetto gli affidamenti di cui al presente articolo.

Titolo II - CORRISPETTIVO DEL GESTORE ED EQUILIBRIO ECONOMICO FINANZIARIO

Art. 7 Corrispettivo contrattuale

1. Il corrispettivo relativo al servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, oggetto del presente affidamento, è determinato ed aggiornato secondo il metodo tariffario *pro tempore* vigente, in coerenza con il Piano Economico Finanziario di Affidamento allegato al presente, ed applicando, anche cumulativamente, le detrazioni così definite:
 - a. riduzione della componente di remunerazione del capitale investito, calcolata ai sensi della metodologia tariffaria *pro tempore* vigente, pari al 1% del CIN(a-2) calcolato ai sensi della metodologia tariffaria *pro tempore* vigente;
 - b. riduzione del tasso di remunerazione applicato (WACC) per il calcolo della componente di remunerazione, corrispondente alla differenza, ove positiva, tra il tasso di remunerazione riconosciuto dalla metodologia tariffaria *pro tempore* vigente (WACC regolatorio) ed il costo reale di finanziamento della società dell'anno oggetto di pianificazione.

2. Le detrazioni di cui al comma precedente trovano applicazione coerentemente all'aggiornamento del Piano Economico Finanziario di Affidamento e fermo restando il mantenimento dell'equilibrio economico-finanziario di cui agli artt. 10,11 e 12.
3. Nessun altro compenso, né integrazione, potrà essere richiesto per la fornitura del servizio, salvo quanto previsto dal successivo art. 8 per l'aggiornamento del corrispettivo contrattuale.
4. La tariffa, determinata ai sensi delle norme vigenti, costituisce il meccanismo di imputazione del corrispettivo del Gestore all'utenza del servizio.
5. La gestione della tariffa puntuale di natura corrispettiva viene svolta secondo le modalità ed i termini determinati dall'Agenzia, nonché in base alla normativa ed ai regolamenti vigenti, ovvero determinati dalla eventuale sopraggiunta regolazione nazionale da parte di ARERA.
6. Il Gestore è tenuto ad esperire le azioni finalizzate al recupero, anche coattivo, dei crediti insoluti derivanti dall'applicazione della tariffa puntuale di natura corrispettiva nei confronti degli utenti, secondo le modalità previste dalle norme di legge e da atti dell'Agenzia *ratione temporis* vigenti. Il rischio inerente al mancato recupero dei crediti all'utenza grava sul Gestore nella misura eccedente la parte riconosciuta nel corrispettivo di cui al comma 1.
7. A prescindere dall'applicazione della tariffa puntuale avente natura corrispettiva, gli importi da corrisponderci al Gestore, in coerenza con quanto specificato nei precedenti commi del presente articolo, devono essere complessivamente coerenti con il Piano Economico Finanziario di Affidamento (PEF di Affidamento) di cui all'Allegato c, come adeguato negli anni ai sensi della normativa vigente. Per quanto di competenza del Gestore e nel rispetto delle indicazioni di cui al comma 5 del presente articolo, di competenza dell'Agenzia, relativamente alla ripartizione *pro quota* per ogni Comune, il Gestore deve assicurare la coerenza complessiva sul bacino di affidamento tra:
 - a. elementi economico-finanziari alla base del PEF di Affidamento;
 - b. ulteriori elementi tecnico-economici regolati dal presente contratto e dall'allegato Disciplinare Tecnico;
 - c. elementi tecnico-economici alla base dei Piani Economico-Finanziari annualmente proposti in base agli atti normativi o regolatori *ratione temporis* vigenti.
8. Altre eventuali componenti tariffarie che concorrono alla determinazione del corrispettivo del Gestore se non già ricomprese tra quelle riconosciute ai sensi della metodologia tariffaria *pro tempore* vigente, sono relative:
 - a. ai contributi destinati al funzionamento dell'Agenzia, ivi comprese le eventuali somme a disposizione per incentivi alle funzioni tecniche normativamente previste per il corretto espletamento della concessione;
 - b. ai fondi solidaristici disciplinati previsti dal diritto *pro tempore* vigente

c. ad ogni altro onere eventualmente stabilito dall'Agenzia.

Art. 8 Aggiornamento del corrispettivo contrattuale

1. L'Agenzia garantisce per tutta la durata dell'affidamento la coerenza fra il corrispettivo spettante al Gestore e l'ammontare dei costi riconosciuti dal metodo tariffario *pro tempore* vigente, assicurandone l'adeguamento in sede di approvazione e aggiornamento della predisposizione tariffaria ai sensi della regolazione vigente.
2. Nel rispetto della normativa vigente eventuali revisioni del corrispettivo in corso di affidamento possono essere effettuate su iniziativa delle Parti secondo le modalità di cui al successivo art. 33 commi 2 e 3.

Art. 9 Piano Economico Finanziario di Affidamento

1. Il Piano Economico Finanziario di Affidamento asseverato allegato al presente contratto, di cui costituisce parte integrante e sostanziale, redatto in conformità alle previsioni del D.lgs. 201/2022, riporta, con cadenza annuale e per l'intero periodo di durata dell'affidamento, l'andamento dei costi di gestione e di investimento, nonché la previsione annuale dei proventi da tariffa.
2. Il Piano Economico Finanziario di Affidamento si compone del piano tariffario, del conto economico, del rendiconto finanziario e dello stato patrimoniale e comprende, tra gli altri, i seguenti elementi:
 - a. il programma degli interventi e il piano finanziario degli investimenti necessari per conseguire gli obiettivi del Servizio affidato, anche in coerenza con gli obiettivi di sviluppo infrastrutturale individuati dalle programmazioni di competenza regionale e nazionale;
 - b. la specifica dei beni, delle strutture e dei servizi disponibili per l'effettuazione del servizio integrato di gestione rifiuti, ovvero delle singole attività che lo compongono, nonché il ricorso eventuale all'utilizzo di beni e strutture di terzi, o all'affidamento di servizi a terzi;
 - c. le risorse finanziarie necessarie per effettuare il servizio integrato di gestione rifiuti ovvero delle singole attività che lo compongono.
3. Il Piano Economico Finanziario di Affidamento di cui all'art. 9 comma 1 consente il raggiungimento dell'equilibrio economico-finanziario e, in ogni caso, il rispetto dei principi di efficacia, efficienza ed economicità della gestione, anche in relazione agli investimenti programmati e agli obiettivi fissati.

Art. 10 Aggiornamento del Piano Economico Finanziario di Affidamento

1. Le Parti, con procedura partecipata, aggiornano il Piano Economico Finanziario di Affidamento di cui all'articolo 9, nel rispetto dei criteri e dei termini stabiliti dall'Autorità e per tutta la durata residua dell'affidamento.
2. Ai fini dell'aggiornamento del Piano Economico Finanziario di Affidamento:
 - a. il Gestore elabora lo schema di aggiornamento del Piano Economico Finanziario di Affidamento secondo il metodo tariffario *pro tempore* vigente e lo trasmette all'Agenzia;
 - b. l'Agenzia, fermi restando i necessari profili di terzietà rispetto al Gestore, valida le informazioni e i dati forniti da quest'ultimo - verificandone la completezza, la coerenza e la congruità - e li integra o li modifica secondo criteri funzionali al riconoscimento dei costi efficienti di investimento e di esercizio;
 - c. l'Agenzia adotta il Piano Economico Finanziario di Affidamento aggiornato, assicurando la coerenza tra i documenti che lo compongono.
3. L'Agenzia assicura, altresì, che l'aggiornamento del Piano Economico Finanziario di Affidamento effettuato ai sensi del precedente comma 2 consenta di perseguire l'obiettivo di mantenimento dell'equilibrio economico-finanziario per tutta la durata residua dell'affidamento, secondo criteri di efficienza, anche in relazione agli investimenti programmati e agli obiettivi fissati.

Art. 11 Istanza di riequilibrio economico-finanziario

1. Qualora durante il periodo regolatorio si verificano circostanze straordinarie ed eccezionali, di entità significativa e non previste al momento della formulazione della predisposizione tariffaria, tali da pregiudicare l'equilibrio economico-finanziario, il Gestore presenta all'Agenzia istanza di riequilibrio.
2. L'istanza deve contenere l'esatta indicazione dei presupposti che comportano il venir meno dell'equilibrio economico-finanziario, la sua puntuale quantificazione in termini economici e finanziari, la proposta delle misure di riequilibrio da adottare secondo quanto previsto al successivo art. 12, nonché l'esplicitazione delle ragioni per le quali i fattori determinanti lo squilibrio non erano conosciuti o conoscibili al momento della formulazione della predisposizione tariffaria.
3. È obbligo del Gestore comunicare altresì, nell'istanza e in forma dettagliata, tutte le iniziative messe in atto per impedire il verificarsi dei fattori determinanti lo scostamento.
4. Il rispetto delle condizioni previste dai precedenti commi 2 e 3 sono condizione di procedibilità dell'istanza di riequilibrio economico-finanziario di cui al presente articolo.

Art. 12 Misure per il mantenimento dell'equilibrio economico-finanziario

1. Le eventuali misure di riequilibrio, una volta esperite le azioni previste dalla regolazione tariffaria *pro tempore* vigente per il superamento del limite alla crescita annuale delle entrate tariffarie e nel caso in cui le misure di risanamento attivabili (tese alla razionalizzazione dei costi di gestione, all'aumento delle entrate e al contenimento delle uscite) non siano sufficienti a preservare i *target* di qualità stabiliti, comprendono, di norma:
 - a. la revisione degli obiettivi assegnati al Gestore (ove non connessi a specifiche componenti di costo di natura incentivante), comunque garantendo il raggiungimento almeno dei livelli minimi di servizio, nonché il soddisfacimento della complessiva domanda degli utenti;
 - b. la modifica del perimetro o l'estensione della durata dell'affidamento (ovvero altre modifiche delle clausole contrattuali, in generale), ove ne ricorrano i presupposti previsti dalla normativa vigente e dal presente contratto.
2. Laddove nessuna delle misure di cui al comma precedente sia proficuamente attivabile nello specifico contesto considerato, possono essere identificate dalle Parti eventuali ulteriori misure di riequilibrio.

Art. 13 Procedimento per la determinazione e l'approvazione delle misure di riequilibrio

1. L'Agenzia decide sull'istanza di riequilibrio presentata dal Gestore entro sessanta giorni dalla sua ricezione, salvo sia necessaria una sospensione del termine suddetto determinata dalla necessità da parte dell'Agenzia di ottenere specifiche ed integrazioni all'istanza presentata da comunicarsi al Gestore tramite PEC, e trasmette all'Autorità la propria determinazione motivata contenente la proposta di adozione di una o più misure di riequilibrio.
2. L'Autorità verifica la coerenza regolatoria delle misure di riequilibrio determinate dall'Agenzia nell'ambito dei procedimenti di propria competenza e nei termini previsti dai medesimi. Ove ricorrano gravi ragioni di necessità e urgenza tali da mettere a rischio la continuità gestionale, l'Autorità può disporre misure cautelari.

Titolo III - QUALITA' E TRASPARENZA DEL SERVIZIO

Art. 14 Obblighi in materia di qualità e trasparenza

1. Al presente contratto è allegata la Carta della qualità del Gestore relativa al Servizio affidato redatta in conformità alla regolazione *pro tempore* vigente, adottata, da ultimo, con deliberazione di Consiglio d'Ambito dell'Agenzia n. 76 del 26 luglio 2023.
2. Il Gestore assume l'obbligo di implementare nei termini previsti dall'Agenzia le variazioni relative all'introduzione di *standard* e livelli qualitativi migliorativi (o ulteriori) che saranno adottati nel corso del periodo di affidamento tramite deliberazioni dei competenti organi dell'Agenzia.
3. Il Gestore è tenuto a realizzare annualmente un'indagine di customer satisfaction su un campione statisticamente rilevante per la verifica della percezione della qualità del servizio da parte dell'utente così come meglio specificato nell'art. 45 del Disciplinare Tecnico.
4. Le modalità di svolgimento dell'indagine e i risultati dovranno essere condivisi con l'Agenzia annualmente all'atto di presentazione del Piano Annuale delle Attività.
5. Le modalità di rilevazione della soddisfazione degli utenti saranno svolte secondo la norma di buona tecnica UNI 11098:2003 "Sistemi di gestione della qualità" e potranno essere condotte anche direttamente da ATERSIR tramite attivazione del sistema di monitoraggio dell'adeguatezza del servizio alle esigenze dell'utenza con coinvolgimento delle associazioni di tutela dei consumatori come previsto dalle Deliberazioni di Consiglio d'Ambito n.12 del 27 febbraio 2023 e n. 78 del 26 luglio 2023.
6. Il Gestore svolge il servizio nel rispetto della normativa tecnica vigente e si impegna altresì a garantire, relativamente al servizio affidato, il rispetto degli obblighi di trasparenza previsti dalla regolazione *pro tempore* vigente, nonché quello dei Criteri Ambientali, minimi di cui al Decreto del Ministero della Transizione Ecologica del 23 giugno 2022 "*Criteri ambientali minimi per l'affidamento del servizio di raccolta e trasporto dei rifiuti urbani, della pulizia e spazzamento e altri servizi di igiene urbana, della fornitura di contenitori e sacchetti per la raccolta dei rifiuti urbani, della fornitura di veicoli, macchine mobili non stradali e attrezzature per la raccolta e il trasporto di rifiuti e per lo spazzamento stradale*".

Titolo IV - QUALITA' E TRASPARENZA DEL SERVIZIO

Art. 15 Ulteriori obblighi dell'Agenzia

1. L'Agenzia è obbligata a:

- a. garantire gli adempimenti di propria competenza previsti dalle disposizioni normative e regolamentari applicabili al servizio di gestione dei rifiuti urbani adottando, nei termini previsti, gli atti necessari;
- b. adempiere alle obbligazioni nascenti dal contratto al fine di garantire le condizioni economiche, finanziarie e tecniche necessarie per l'erogazione e la qualità del servizio.

Art. 16 Ulteriori obblighi del Gestore

1. Il Gestore è obbligato a:

- a. conseguire gli obiettivi declinati nel Piano Regionale Rifiuti e Bonifiche (PRRB) e rispettare gli obblighi declinati dal T.U. della Qualità – TQRIF – Deliberazione 15/2022/RIF e s.m.i. conformemente allo schema regolatorio di appartenenza deliberato dall'Agenzia;
- b. raggiungere gli obiettivi previsti dalle norme e dagli atti di pianificazione adottati dagli enti pubblici competenti in vigore *ratione temporis*, in conformità alle condizioni e alle modalità di svolgimento ed efficientamento del servizio indicate nel Piano Economico Finanziario di Affidamento allegato, ivi compresi gli obiettivi di prevenzione e di riduzione dei rifiuti;
- c. raggiungere i livelli di qualità, efficienza e affidabilità del Servizio affidato da assicurare all'utenza, previsti dalla regolazione dell'Autorità e assunti col presente contratto;
- d. rispettare le condizioni economiche risultanti dal Piano Economico Finanziario di Affidamento allegato al presente contratto;
- e. provvedere alla realizzazione degli interventi indicati nel Piano Economico Finanziario di Affidamento, e nell'aggiornamento dello stesso, per il conseguimento degli obiettivi di sviluppo infrastrutturale in relazione all'intero periodo di affidamento;
- f. trasmettere, a semplice richiesta dell'Agenzia, le informazioni tecniche, gestionali, economiche, patrimoniali e tariffarie riguardanti tutti gli aspetti del Servizio affidato, sulla base della pertinente normativa e dei provvedimenti dell'Autorità;
- g. prestare ogni collaborazione per l'organizzazione e l'attivazione dei sistemi di controllo integrativi che l'Agenzia ha facoltà di disporre durante il periodo di affidamento;
- h. al momento della sottoscrizione del verbale di avvio dell'esecuzione del contratto, comunicare all'Agenzia il nominativo del Responsabile operativo del Gestore e del suo sostituto per far fronte a qualsiasi

emergenza. Il Gestore deve altresì indicare all'Agenzia il nominativo del "Responsabile dei servizi informatici del Gestore";

- i. rispettare gli obblighi in materia di trasporto e conferimento dei rifiuti indifferenziati derivanti dalle indicazioni relative ai flussi dei rifiuti, alla individuazione degli impianti di smaltimento di destino, in applicazione dei criteri stabiliti dal Piano regionale di gestione dei rifiuti, nonché gli ulteriori atti di pianificazione eventualmente adottati dall'Agenzia e dagli altri soggetti pubblici competenti. È altresì tenuto ad osservare le prescrizioni e gli obiettivi in materia di recupero e riciclaggio dei rifiuti, fissati dai medesimi atti, secondo le modalità indicate dal Disciplinare Tecnico e dal presente contratto, nonché alla commercializzazione dei rifiuti urbani raccolti in modo differenziato;
- j. predisporre e presentare all'Agenzia, entro il 30 novembre di ciascun anno di esecuzione del servizio, il Piano annuale delle attività (PAA) in conformità alle prescrizioni contenute nel Disciplinare Tecnico: tale Piano costituisce un documento di maggior dettaglio rispetto alla descrizione dei servizi e degli standard del Disciplinare Tecnico e contiene in particolare l'indicazione dei dimensionamenti tecnici delle varie attività che compongono il servizio a valere sull'annualità successiva. La redazione di detto Piano, se necessario, può essere preceduta da appositi incontri di previa condivisione tra Gestore, Agenzia e/o Comune interessato. Il Piano annuale delle attività viene approvato dall'Agenzia e, successivamente, è reso accessibile al Comune, anche quale strumento di verifica finale rispetto alla rendicontazione annuale da effettuarsi ai sensi della DGR 754/12 o ad ogni altra modalità di rendicontazione predisposta e comunicata dall'Agenzia;
- k. dare tempestiva comunicazione all'Agenzia del verificarsi di eventi che comportino o che facciano prevedere interruzioni dell'erogazione del servizio, nonché assumere ogni iniziativa per l'eliminazione delle criticità in parola, in conformità con le prescrizioni dell'Agenzia medesima;
- l. svolgere la gestione dei beni strumentali al servizio, la quale non può essere in alcun modo separata dall'espletamento del servizio, adeguare i predetti beni strumentali alle normative tecniche e di sicurezza *ratione temporis* vigenti nel corso dell'affidamento. I costi sostenuti per tali adeguamenti sono compresi nel corrispettivo indicato nel Piano Economico Finanziario di Affidamento. Gli interventi di manutenzione ordinaria e straordinaria sui beni strumentali mobili, ivi compresi quelli posizionati all'interno dei Centri di Raccolta, e gli interventi di manutenzione ordinaria dei Centri di Raccolta sono ad onere e cura del Gestore e i relativi costi sono compresi nel corrispettivo;

- m. restituire nella disponibilità dell'Agenzia e/o degli Enti Locali proprietari, alla scadenza dell'affidamento, tutti i beni strumentali al servizio avuti in uso in condizioni di efficienza ed in buono stato di conservazione ai fini delle procedure di subentro di cui al successivo art. 28;
 - n. applicare il Regolamento di gestione dei rifiuti urbani e assimilati ai sensi dell'art. 198, comma 2, del D.lgs. n. 152/2006, nonché il Regolamento di gestione dei centri di raccolta comunali vigenti sul territorio;
 - o. farsi carico, entro il corrispettivo già stabilito dal presente contratto, del pagamento di tutte le imposte, tasse, canoni, diritti ed ogni altro onere fiscale stabiliti dallo Stato, dalla Regione o dal Comune ed inerenti al servizio oggetto del presente contratto, ivi comprese le imposte relative ai beni, anche immobili, non strumentali al servizio;
 - p. far certificare a proprie spese il bilancio di esercizio da parte di un revisore contabile abilitato ai sensi di legge. Qualora il Gestore svolga attività ulteriori rispetto a quelle di cui al presente contratto, tale certificazione si riferisce al bilancio di esercizio relativo alle attività di cui al presente contratto;
 - q. prestare le garanzie finanziarie e assicurative previste dal presente contratto;
 - r. pagare le penali e dare esecuzione alle sanzioni;
 - s. attuare le modalità di rendicontazione delle attività di gestione previste dalla normativa vigente;
 - t. proseguire nella gestione del servizio fino al subentro del nuovo Gestore, secondo quanto previsto dalla regolazione dell'Autorità e dal presente contratto;
 - u. rispettare gli obblighi di comunicazione previsti dalla normativa vigente, dalla regolazione dell'Autorità e dal presente contratto;
 - v. garantire il permanere, per tutta la durata del contratto, dei requisiti generali e di idoneità professionale (ivi incluso il possesso delle certificazioni di qualità richieste) previsti dal presente Contratto e, possedere, altresì, i requisiti richiesti dalle norme vigenti per l'esecuzione delle attività oggetto del contratto. Nel caso in cui intenda avvalersi di imprese terze, il Gestore è tenuto a richiedere e garantire il possesso dei requisiti necessari per le specifiche attività oggetto di affidamento.
2. Le modalità di risoluzione delle controversie con gli utenti, sono contenute all'interno della Carta della qualità del servizio *pro tempore* vigente ai sensi del precedente art.14, commi 1 e 2.

Art. 17 Certificazione di Qualità

1. Il Gestore si impegna a mantenere il proprio sistema di gestione per la qualità certificato secondo la norma UNI/EN/ISO 9001 ed a trasmettere annualmente all'Agenzia copia del relativo certificato di qualità, secondo le modalità indicate all'art. 20 del presente Contratto.
2. Il Gestore si impegna a mantenere il proprio sistema di gestione ambientale certificato secondo la norma UNI/EN/ISO 14001 o, in alternativa, secondo il regolamento EMAS.
3. Il Gestore è tenuto, altresì a consentire all'Agenzia l'accesso alla documentazione del Sistema Qualità e Ambiente aziendale per le parti relative all'erogazione del servizio di gestione dei rifiuti urbani.

Art. 18 Attività delle organizzazioni di volontariato

1. È data facoltà alle Organizzazioni di volontariato iscritte da almeno sei mesi nei registri Regionale o Provinciale ai sensi dell'art. 7 della L. 266/91 e della L.R. 12/2005, di svolgere attività anche di carattere promozionale, integrative o di supporto alla gestione dei rifiuti urbani, previa stipula di apposita convenzione con il Comune territorialmente competente ed il Gestore. Di tali convenzioni è data comunicazione all'Agenzia.
2. Le attività di cui al comma precedente devono essere compatibili con la natura e le finalità del volontariato, non arrecare pregiudizio all'organizzazione del servizio di gestione dei rifiuti urbani e assimilati ed essere svolte nel rispetto di quanto previsto dalla normativa, anche ambientale, e dal Regolamento di gestione dei rifiuti urbani vigente sul territorio.

Titolo V - DISCIPLINA DEI CONTROLLI

Art. 19 Obblighi del Gestore

1. Il Gestore predispone con cadenza annuale, entro il 30 settembre di ciascun anno di affidamento, una relazione contenente dati e informazioni concernenti l'assolvimento degli obblighi contenuti nel presente contratto di servizio.
2. Il Gestore si impegna a consentire, in ogni momento, l'accesso ai luoghi, opere e impianti, o alla documentazione in proprio possesso attinenti ai servizi oggetto del presente contratto, ai fini dello svolgimento dei controlli di cui all'art.21.
3. Il Gestore è tenuto a dare attuazione ed effettiva operatività a quanto contenuto in ordinanze regionali o della protezione civile e convenzioni/protocolli d'intesa/accordi intercorsi tra Atersir, Gestore e Agenzia territoriale per la sicurezza territoriale e la

protezione civile in ordine ad attività e oneri determinati dal verificarsi di eventi in situazioni di emergenza.

4. Il Gestore dovrà inoltre assicurare la verificabilità delle informazioni e dei dati registrati e conservare in modo aggiornato ed accessibile la documentazione necessaria per un periodo non inferiore a 10 anni successivi a quello della registrazione.
5. Il Gestore provvede annualmente a redigere e aggiornare l'inventario dei beni strumentali relativi allo svolgimento delle attività oggetto del presente contratto, distinto almeno nelle seguenti sezioni:
 - a) beni strumentali di sua proprietà;
 - b) beni strumentali di terzi.
6. Non rientrano tra i beni strumentali i beni attinenti alla organizzazione imprenditoriale del Gestore per i quali si intendono quei beni mobili e immobili sui quali il Gestore vanta un diritto di proprietà ovvero altro diritto di godimento, quali, a titolo meramente esemplificativo, impianti per il trattamento dei rifiuti, sedi amministrative, uffici e relativo mobilio, aree di deposito, ed ogni dotazione informatica, hardware e software, dei quali l'Agenzia non abbia stabilito la strumentalità. Questi beni non sono funzionalmente connessi in via diretta all'esercizio del servizio, bensì alla struttura organizzativa del Gestore come soggetto imprenditoriale; pertanto, essi restano nella piena disponibilità del Gestore e non danno diritto ad alcun rimborso alla scadenza dell'affidamento.
7. L'acquisizione o la realizzazione di beni strumentali strettamente connessi ad esigenze di continuità, economicità ed efficienza del servizio medesimo da parte del Gestore dovrà essere previamente comunicata per iscritto all'Agenzia che si riserva di esprimere eventuale dissenso entro e non oltre 30 giorni dalla data di ricezione della comunicazione. Sono esclusi dalla previsione di cui al periodo precedente i beni strumentali acquisiti dal Gestore nell'ambito dell'ordinario approvvigionamento di attrezzature e/o mezzi strumentali al servizio, nonché i beni strumentali già inseriti negli atti programmatici, della cui acquisizione il Gestore dà comunque comunicazione all'Agenzia.
8. L'acquisizione o la realizzazione dei suddetti beni può essere finanziata:
 - a) dall'Agenzia, dal Comune o da altri soggetti pubblici nonché da società a capitale interamente pubblico nel rispetto della normativa *pro tempore* vigente;
 - b) con fondi, finanziamenti o contributi pubblici;
 - c) dallo stesso Gestore con risorse proprie.
9. I beni di cui al precedente comma 8, lett. a) e b) rimangono di proprietà dell'ente finanziatore e dati in uso gratuitamente al Gestore. Fatto salvo quanto previsto dall'art. 28, la proprietà dei beni di cui al precedente comma 8, lett. c), al termine della

gestione, è acquisita di diritto dall'Agenzia in ragione della quota di ammortamento degli investimenti riconosciuta in tariffa durante il periodo di vigenza del presente contratto, decurtata di eventuali contributi pubblici.

10. Qualora l'acquisizione o realizzazione dei beni di cui al presente articolo non sia stata approvata dall'Agenzia, essa non dà diritto al riconoscimento dell'eventuale valore di subentro ai sensi del successivo art. 28.

11. In questo ultimo caso l'Agenzia si riserva la facoltà di:

- a) imporre al Gestore il ritorno allo *status quo ante*;
- b) richiedere il risarcimento dell'eventuale danno.

In ogni caso è prevista l'applicazione del regime sanzionatorio di cui al successivo art. 25.

12. Compatibilmente con la normativa vigente in materia, il Gestore terminerà di norma il periodo di ammortamento degli investimenti realizzati entro il termine di vigenza del presente contratto, fatti salvi diversi accordi intercorsi con l'Agenzia senza i quali il Gestore non avrà diritto al valore di subentro calcolato dall'Agenzia.

13. La strumentalità dei beni di cui al comma 5, cessa al termine del periodo di utilizzo del bene e comunque non oltre la vetustà massima del bene stabilita dal Disciplinare tecnico.

14. Una volta cessata la strumentalità dei beni, siano essi acquisiti o realizzati durante la concessione ai sensi del comma 8 o già inclusi nell'inventario dei beni a base dell'affidamento di cui al comma 5, il Gestore è obbligato ad esperire una procedura di vendita avente ad oggetto tali beni, previa autorizzazione da parte dell'Agenzia e delega del soggetto pubblico titolare, nei modi prescritti dalla vigente disciplina in materia di contabilità pubblica. Casi diversi devono essere notificati ed autorizzati dall'Agenzia.

15. La plusvalenza derivante dalla vendita di cui al comma precedente è oggetto di compensazione ai fini della variazione dei costi da coprire con la tariffa.

16. Nel caso in cui la procedura di vendita vada deserta, il Gestore, su richiesta dell'Agenzia, provvede alla demolizione del bene senza oneri a carico della tariffa ovvero ad una sua diversa destinazione.

Art. 20 Sistema informativo per il controllo e la gestione dei dati

1. A seguito dell'avvio operativo del servizio, il Gestore è obbligato a dotarsi di un sistema informativo per il controllo e la gestione dei dati, come specificato al Capo VII del Disciplinare Tecnico, per consentire al Responsabile all'interno della struttura di ATERSIR l'espletamento del controllo dell'andamento del servizio.

2. Il Gestore è altresì obbligato a consentire in qualsiasi momento l'accesso al predetto sistema al Responsabile all'interno della struttura di ATERSIR, per la consultazione di tutte le informazioni necessarie al controllo dei servizi effettuati.
3. Qualora il sistema presentasse temporanee o prolungate interruzioni di funzionamento, gli stessi dati dovranno essere forniti su richiesta dell'Agenzia in formato compatibile con i sistemi di quest'ultima e con le caratteristiche necessarie al perseguimento delle finalità previste dalla richiesta.

Art. 21 Programma di controlli

1. L'Agenzia predispone annualmente, ai sensi delle disposizioni dell'articolo 28 del D.lgs. n. 201/22, il programma di controlli finalizzato alla verifica del corretto svolgimento delle prestazioni affidate, tenendo conto della tipologia di attività, dell'estensione territoriale di riferimento e dell'utenza a cui i servizi sono destinati.
2. Il programma di controlli individua l'oggetto e le modalità di svolgimento dei controlli. Rientra nell'ambito dei controlli anche la verifica dei dati registrati e comunicati dal Gestore all'Autorità e all'Agenzia anche nell'ambito dell'attuazione della regolazione *pro tempore* vigente.
3. Nell'ambito dei controlli l'Agenzia verifica la piena rispondenza tra i beni strumentali e loro pertinenze, necessari per lo svolgimento del servizio.
4. Il programma di controlli individua l'eventuale soggetto terzo incaricato di svolgere le attività di controllo per conto dell'Agenzia.

Art. 22 Modalità di esecuzione delle attività di controllo

1. L'Agenzia effettua le attività di controllo sulla corretta esecuzione e il rispetto del presente contratto da parte del Gestore in coerenza con il programma di cui all'articolo 21.

Art. 23 Sicurezza e salute sui luoghi di lavoro

1. Fermo l'obbligo di osservare la vigente normativa sulla sicurezza e salute sui luoghi di lavoro, il Gestore è obbligato ad adottare un sistema certificato di miglioramento continuo della gestione della sicurezza e della salute sui luoghi di lavoro, previa approvazione da parte dell'Agenzia e in conformità con tutti gli obblighi normativi vigenti riguardanti il miglioramento della sicurezza e della salute dei lavoratori.
2. I dati statistici relativi agli infortuni sul lavoro dei propri dipendenti sono trasmessi periodicamente dal Gestore all'Agenzia, secondo le modalità indicate all'art. 20 del presente Contratto.

Titolo VI - DISCIPLINA DEI CONTROLLI

Art. 24 Penali

1. In caso di inosservanza delle disposizioni previste nel presente contratto, ovvero di ritardo nell'esecuzione delle prestazioni contrattuali o di comportamento suscettibile di pregiudicare la continuità e la qualità dei servizi erogati ed il raggiungimento degli obiettivi previsti dal presente contratto, il Gestore provvede a rimuovere le cause di inadempimento nel più breve tempo possibile.
2. Alle inadempienze del Gestore di cui al comma 1 potranno essere applicate le penali indicate nell'All. h. parte integrante del presente Contratto, fatte salve quelle previste dalla regolazione *pro tempore* vigente.
3. In caso di mancato raggiungimento da parte del Gestore degli obblighi e standard di qualità previsti dal presente contratto, ivi compresi gli obblighi e standard aggiuntivi rispetto alla regolazione *pro tempore* vigente, potranno essere applicate al Gestore medesimo, previa verifica in ordine alle cause e alle correlate responsabilità, le specifiche penali, i cui valori massimi e minimi sono raccordati con quelli previsti dalla regolazione *pro tempore* vigente per violazione degli standard corrispondenti, contenute nell'All. h.
4. L'Agenzia comunica all'Autorità le penali applicate al Gestore ai sensi del precedente comma 3, per le successive determinazioni di competenza.
5. In ogni caso di mancata esecuzione del servizio, in aggiunta alla escussione della penale prevista al comma 2, non sarà riconosciuta al Gestore la valorizzazione di alcun costo inerente alla prestazione non svolta.
6. Qualora ricorra una delle ipotesi previste dai commi 2 e 3, l'Agenzia trasmette al Gestore formale lettera di contestazione prevedendo un congruo termine per le osservazioni e indicando il termine perentorio entro cui il Gestore deve ovviare all'inadempimento. Della contestazione dell'inadempienza contrattuale del Gestore viene data contestuale comunicazione ai Comuni soci. La valutazione delle osservazioni del Gestore è rimessa all'Agenzia.
7. L'Agenzia procede all'applicazione della penale in caso di accertamento positivo di un inadempimento ovvero in caso di mancata produzione delle osservazioni da parte del Gestore entro il termine di cui al comma precedente ovvero in caso di rigetto delle stesse da parte dell'Agenzia.
8. Il Gestore resta comunque obbligato ad ovviare all'inadempimento rilevato nel più breve tempo possibile, e comunque non oltre il termine indicato dall'Agenzia nella lettera di contestazione.

9. L'ammontare delle penali e della valorizzazione della prestazione non eseguita non sarà riconosciuto nel corrispettivo per il servizio di cui all'art. 7.
10. Qualora il Gestore incorra nell'applicazione di tre inadempimenti gravi ai sensi dell'All. h nel corso di un anno di esecuzione del contratto, l'Agenzia può procedere alla risoluzione dello stesso ai sensi dell'art. 26.4, riservandosi di incamerare la cauzione e di agire per il risarcimento degli ulteriori danni derivanti dall'interruzione del servizio.
11. Qualora l'importo delle penali, applicate anche in corrispondenza di differenti inadempienze, superi cumulativamente il 10% dell'importo contrattuale, il presente contratto si riterrà risolto di diritto.
12. È comunque fatta salva la facoltà per l'Agenzia di agire in giudizio per il risarcimento dell'eventuale maggiore danno subito.

Art. 25 Sanzioni

1. L'Agenzia è tenuta a segnalare all'Autorità, dandone comunicazione al Gestore, i casi di violazione delle disposizioni recate dalla regolazione settoriale per i seguiti sanzionatori di competenza

Art. 26 Condizioni di risoluzione e recesso

1. Per quanto attiene alla disciplina dei casi di risoluzione e recesso trova applicazione quanto disposto all'art. 190 del Codice dei contratti pubblici D.lgs. 36/2023, oltre a quanto di seguito precisato.
2. In caso di grave inadempimento del Gestore alle obbligazioni assunte in forza del presente contratto e dei relativi allegati, l'Agenzia contesta tali inadempimenti mediante l'invio, tramite PEC, di una lettera di addebito e, se necessario, di intimazione ad adottare le misure atte a rimuovere gli effetti dell'inadempimento. Entro dieci giorni lavorativi dal ricevimento della lettera di addebito, il Gestore può inviare all'Agenzia le proprie osservazioni. Tenuto conto delle eventuali osservazioni, ovvero in caso di loro mancato invio entro il termine di cui sopra, l'Agenzia diffida il Gestore a provvedere, ai sensi dell'art. 1454 c.c., a tal fine concedendo allo stesso Gestore un termine di quindici giorni. Decorso inutilmente tale termine, l'Agenzia comunica al Gestore la risoluzione del contratto che si intende risolto di diritto, fatto salvo il risarcimento del danno. La contestazione dell'inadempienza contrattuale al Gestore viene comunicata contestualmente ai Comuni soci.
3. Le Parti concordemente pattuiscono che le seguenti evenienze configurano, in ogni caso, grave inadempimento anche ai sensi dell'art. 1455 c.c.:

- a. la violazione del divieto per il Gestore di disporre modifiche contrattuali senza la previa autorizzazione dell'Agenzia di cui all'art. 26.5 del presente contratto;
 - b. il mancato adempimento degli obblighi di comunicazione degli affidamenti di cui all'art. 6 del presente contratto nei modi e nei termini ivi disciplinati;
 - c. l'omissione di comunicazioni di informazioni tale da impedire di fatto il controllo da parte dell'Agenzia e dei Comuni;
 - d. il mancato rinnovo della cauzione di cui all'art 30.
4. In tali casi l'Agenzia diffida il Gestore a provvedere ai sensi dell'art. 1454 c.c., a tal fine concedendo allo stesso Gestore un termine massimo di quindici giorni. Decorso inutilmente tale termine l'Agenzia comunica al Gestore la risoluzione del contratto ed il contratto si intende risolto di diritto, salvo in ogni caso il diritto in capo all'Agenzia al risarcimento del danno anche per semplice ritardo.
5. Le Parti concordemente pattuiscono, altresì, che le evenienze di seguito indicate costituiscono causa di risoluzione espressa del contratto, ai sensi e per gli effetti dell'art. 1456 c.c., senza necessità di previa diffida e messa in mora:
- a. la subconcessione del servizio in violazione dell'art. 6;
 - b. la mancata comunicazione delle modificazioni soggettive di cui all'art 32, comma 1;
 - c. la violazione dell'obbligo di cui all'art. 32, comma 3;
 - d. il verificarsi di quanto previsto dall'art. 24 comma 11;
 - e. il Gestore incorra nell'applicazione di tre inadempimenti gravi ai sensi dell'All. h nel corso di un anno di esecuzione del contratto ai sensi dell'art. 24 comma 10.
6. La dichiarazione con cui l'Agenzia intende valersi della clausola risolutiva espressa, è effettuata mediante invio di comunicazione a mezzo PEC.
7. Nelle ipotesi di cui ai commi precedenti, il Gestore ha diritto al solo pagamento dei servizi effettivamente e regolarmente erogati, decurtato degli oneri aggiuntivi derivanti dalla risoluzione del contratto. A tal fine, l'Agenzia escute la cauzione per la rifusione di spese, oneri e per il risarcimento dei danni subiti, salvo maggior danno.

Art. 27 Decadenza della concessione

1. Ferma restando l'applicazione dell'art. 190 D.lgs. 36/2023, l'Agenzia dichiara la decadenza della concessione nei confronti del Gestore, in caso di:

- a. fallimento o ammissione ad altre procedure concorsuali, ad esclusione del concordato di continuità aziendale di cui alle norme vigenti in materia, ovvero scioglimento della società;
 - b. revoca o decadenza dell'attestazione di qualificazione necessaria ai fini dello svolgimento del servizio pubblico in oggetto, da parte dell'ente competente;
 - c. perdita degli ulteriori requisiti soggettivi e professionali necessari allo svolgimento del servizio pubblico oggetto del presente Contratto;
 - d. mancato avvio del servizio entro il termine di cui all'articolo 5 del presente contratto
2. L'Agenzia dichiara, altresì, la decadenza al verificarsi, nei confronti del Gestore, di una delle fattispecie di cui all'art. 94 o 95 del D.lgs. n. 36/2023. A tal fine, si applicano le disposizioni di cui all'art. 96 del D.lgs. n. 36/2023.
3. La comunicazione al Gestore dell'avvio del procedimento di decadenza è trasmessa dall'Agenzia tramite PEC. Entro venti giorni dal ricevimento di tale comunicazione, il Gestore può inviare all'Agenzia le proprie osservazioni. Tenuto conto delle eventuali osservazioni, ovvero in caso di loro mancato invio entro il termine di cui sopra, l'Agenzia dichiara la decadenza dalla concessione.
4. In caso di dichiarazione di decadenza dalla concessione il Contratto si intende conseguentemente risolto di diritto, senza necessità di ulteriori comunicazioni. Il Gestore ha diritto al solo pagamento dei servizi regolarmente erogati, decurtato degli oneri aggiuntivi derivanti dalla risoluzione di diritto del Contratto. A tal fine, l'Agenzia escute la cauzione per la rifusione di spese, oneri e per il risarcimento dei danni subiti, salvo maggior danno.

Titolo VII - CESSAZIONE E SUBENTRO

Art. 28 Procedura di subentro e corresponsione del valore di rimborso al Gestore uscente

1. L'Agenzia è tenuta ad avviare la procedura di individuazione del nuovo Gestore almeno dodici mesi prima della scadenza naturale del contratto e, nel caso di cessazione anticipata, entro tre mesi dall'avvenuta cessazione.
2. Il Gestore è tenuto a mettere a disposizione tempestivamente i dati e le informazioni prodromiche alle successive procedure di affidamento ai sensi della normativa vigente.

3. Ai fini di cui al comma precedente, anche sulla base dell'inventario dei beni strumentali predisposto dal Gestore, l'Agenzia verifica la piena rispondenza tra i beni strumentali, e loro pertinenze, necessari per la prosecuzione del servizio e quelli da trasferire al Gestore entrante.
4. Se richiesto dall'Agenzia il Gestore è, altresì, obbligato a fornire ogni informazione relativa ai beni attinenti alla propria organizzazione imprenditoriale di cui all'art. 19 comma 6.
5. L'Agenzia dispone l'affidamento al Gestore entrante entro i sei mesi antecedenti la data di scadenza dell'affidamento previgente, comunicando all'Autorità le informazioni relative all'avvenuta cessazione e al nuovo affidatario.
6. L'Agenzia individua, con propria deliberazione, il valore di subentro in base ai criteri stabiliti dalla regolazione *pro tempore* vigente, prevedendone l'obbligo di corresponsione da parte del Gestore entrante entro il novantesimo giorno antecedente all'avvio del nuovo affidamento. A tal fine, il Gestore uscente trasmette all'Agenzia le informazioni e i dati necessari entro i sei mesi antecedenti alla data di scadenza dell'affidamento; l'Agenzia delibera entro i successivi sessanta giorni e trasmette all'Autorità la propria determinazione per la sua verifica di coerenza regolatoria nell'ambito dei procedimenti di competenza.
7. A seguito del pagamento del valore di subentro, il Gestore uscente cede al Gestore subentrante tutti i beni strumentali e le loro pertinenze necessari per la prosecuzione del servizio, come individuati dalla ricognizione effettuata d'intesa con l'Agenzia sulla base dei documenti contabili. In alternativa al pagamento, in tutto o in parte, del valore di subentro, il Gestore entrante può subentrare nelle obbligazioni del gestore uscente alle condizioni e nei limiti previsti dalle norme vigenti, con riferimento anche al disposto dell'art. 1406 del codice civile.
8. Ai sensi di quanto disposto dalla normativa di settore, il personale che precedentemente all'affidamento del servizio risulti alle dipendenze del Gestore uscente, ove ne ricorrano i presupposti e tenendo conto anche della disciplina del rapporto di lavoro applicabile in base al modello organizzativo prescelto, salve contrarie valutazioni di sostenibilità ed efficienza rimesse all'Agenzia, è soggetto al passaggio diretto ed immediato al nuovo Gestore del Servizio affidato.
9. In caso di mancato pagamento del valore di subentro, come determinato dall'Agenzia, nel termine indicato, il Gestore uscente prosegue nella gestione del servizio fino al subentro del nuovo Gestore, limitatamente alle attività ordinarie, fatti salvi gli investimenti improcrastinabili individuati dall'Agenzia unitamente agli strumenti per il recupero dei correlati costi; ove perduri il mancato pagamento del valore di subentro, sono immediatamente escusse le garanzie prestate dal Gestore entrante al momento della sottoscrizione del contratto, e trova applicazione il successivo articolo 30.

10. Il Gestore è obbligato a creare e gestire una propria banca dati degli utenti e, qualora nell'espletamento del servizio dovesse riscontrare delle incongruità relativamente alle informazioni contenute nella banca dati degli utenti serviti, è tenuto a darne tempestiva comunicazione al Comune interessato.
11. Il Gestore è l'unico soggetto obbligato a tenere ed aggiornare la banca dati degli utenti serviti ed è titolare responsabile del trattamento dei dati in essa contenuti.
12. Su richiesta scritta dell'Agenzia, il Gestore è tenuto a trasmettere copia della banca dati degli utenti serviti entro un termine adeguato indicato nella medesima richiesta.
13. Alla scadenza della concessione, il Gestore è tenuto a trasferire, su indicazione dell'Agenzia, a titolo gratuito ed in formato informatico editabile, la banca dati degli utenti serviti completa ed aggiornata in conformità alle prescrizioni del Disciplinare Tecnico al nuovo gestore del servizio individuato dall'Agenzia.
14. In caso di inosservanza delle previsioni di cui ai precedenti commi ad opera di una delle Parti, trovano applicazione le penali di cui all'All. h.

Art. 29 Trattamento del personale

1. Il Gestore entrante garantisce l'applicazione al personale, non dipendente da amministrazioni pubbliche, del contratto collettivo nazionale di lavoro del settore dell'igiene ambientale, stipulato dalle Organizzazioni Sindacali comparativamente più rappresentative (UTILITALIA).

Titolo VIII - DISPOSIZIONI FINALI

Art. 30 Garanzie

1. In materia di garanzie si applica la normativa *pro tempore* vigente, unitamente alle disposizioni del presente contratto.
2. A garanzia dell'adempimento degli obblighi assunti con il presente contratto, al momento della sottoscrizione, il Gestore rilascia idonea garanzia fideiussoria, assicurativa o bancaria, da rilasciarsi ad opera dei soggetti di cui all'articolo 106, comma 3 del D.lgs. 36/2023, con le modalità previste dal secondo periodo dello stesso comma per l'importo di 2.841.335,04 €, pari al 10% del corrispettivo annuale del Gestore, calcolata applicando le riduzioni previste dal medesimo art. 106, comma 8 La polizza potrà essere prestata di durata inferiore al periodo contrattuale.

3. La garanzia deve prevedere espressamente la rinuncia al beneficio della preventiva escussione del debitore principale, la rinuncia all'eccezione di cui all'art. 1957, comma 2 c.c., nonché l'operatività della garanzia medesima entro quindici giorni, a semplice richiesta scritta dell'Agenzia
4. Il Gestore si impegna a dare comunicazione all'Agenzia del rinnovo di detta fideiussione ovvero a consegnare la fideiussione sostitutiva entro e non oltre 2 mesi precedenti la relativa data di scadenza.
5. Il Gestore ha l'obbligo di reintegrare l'ammontare garantito dalla garanzia fideiussoria in caso di escussione totale o parziale da parte dell'Agenzia entro il termine perentorio di sessanta giorni dalla comunicazione scritta dell'Agenzia medesima, pena la risoluzione del contratto dopo tre mesi di messa in mora senza esito.
6. La prestazione della garanzia non limita l'obbligo del Gestore di provvedere all'intero risarcimento dei danni causati, in base alle norme di legge.

Art. 31 Assicurazioni

1. Il Gestore assume, senza riserva o eccezione, ogni responsabilità per danni cagionati all'Agenzia o ai terzi, alle persone o alle cose, che dovessero derivare da qualsiasi fatto in relazione all'esecuzione dei servizi affidati o a cause agli stessi collegati.
2. A tal fine il Gestore è obbligato a stipulare una polizza assicurativa con un intermediario iscritto al Registro Unico degli Intermediari Assicurativi e Riassicurativi (RUI), avente ad oggetto:
 - a. le normali coperture assicurative RC per automezzi per massimali non inferiori, per ciascun automezzo a:
 - € 6.450.000,00 per danni a persone,
 - € 1.300.000,00 per danni a cose;
 - b. la copertura assicurativa a favore dell'Agenzia, degli enti locali e dei soggetti titolari dei beni strumentali all'espletamento del servizio di cui all'art. 19 comma 5 del presente Contratto, per danni diretti da qualunque causa determinati a detti beni, con massimale per sinistro, valido per l'intero servizio affidato, di importo non inferiore a € 1.000.000,00;
 - c. la copertura assicurativa di responsabilità civile verso l'Agenzia, gli enti locali, i terzi in generale (estesa anche alla responsabilità civile per inquinamento) da evento accidentale ed i prestatori di lavoro (RCT – RCO), per i rischi inerenti alla propria attività, inclusa la concessione in oggetto, con massimale per sinistro, valido per l'intero servizio affidato, di importo non inferiore a € 5.000.000,00. La polizza suddetta è finalizzata anche a coprire l'incolumità degli addetti e dei terzi, nonché ad evitare danni ai

beni pubblici e privati derivanti dalla gestione post operativa delle discariche in qualsiasi tempo affidate al Gestore;

- d. la copertura assicurativa di responsabilità civile ambientale per i rischi inerenti alla propria attività, inclusa la concessione in oggetto, con massimale per sinistro ed anno, valido per l'intero servizio affidato, di importo non inferiore a € 1.000.000,00.
3. Il Gestore è obbligato a trasmettere annualmente all'Agenzia la documentazione attestante il pagamento dei premi assicurativi e la permanenza dell'efficacia dei relativi contratti. Qualora il Contratto di assicurazione preveda importi o percentuali di scoperto o di franchigia, tali franchigie o scoperti non sono opponibili all'Agenzia.
 4. In caso di evento causativo di danno il Gestore è obbligato a dare comunicazione scritta all'Agenzia ed all'intermediario assicurativo.
 5. La stipulazione del Contratto di assicurazione non esime il Gestore da responsabilità per i danni di cui al comma 1 durante tutto il periodo di validità della concessione. In ogni caso la copertura assicurativa dovrà avere validità almeno fino ai sei mesi successivi alla scadenza contrattuale per eventuali danni riconducibili al periodo di validità della concessione.

Art. 32 Modifiche soggettive

1. Il Gestore qualora sia interessato da modificazioni soggettive derivanti da scorporo o cessione di azienda o rami di essa, ovvero da trasformazione, fusione, incorporazione e scissione, ovvero da altre operazioni che comportino, a qualsiasi titolo, la successione, in via universale o parziale, di nuovo operatore economico al concessionario stesso, quest'ultimo è obbligato a darne comunicazione ad ATERSIR entro trenta giorni dall'operazione.
2. In tali ipotesi l'Agenzia verifica in capo al nuovo operatore economico la permanenza dei requisiti di idoneità e di qualificazione inizialmente stabiliti, nonché il rispetto della normativa vigente. La mancanza dei suddetti requisiti determina le conseguenze e gli effetti di cui all'art. 26.
3. In ogni caso, le modificazioni soggettive di cui al precedente comma 1 non possono determinare variazioni alle condizioni contrattuali originariamente stabilite e non debbono costituire forme di elusione della normativa disciplinante le forme di affidamento del servizio pubblico oggetto del presente contratto.

Art. 33 Modalità di aggiornamento e modifica del contratto

1. Per quanto non disciplinato dal presente articolo al presente contratto di concessione si applica la disciplina dell'art. 189 del Codice dei Contratti Pubblici D.lgs. 36/2023.
2. Il presente contratto è automaticamente modificato al verificarsi delle seguenti

condizioni che modificano e/o integrano le modalità di esecuzione del Servizio affidato e/o degli obblighi che gravano su una o entrambe le Parti, in particolare al sopravvenire di:

- disposizioni legislative nazionali e/o regionali e regolamentari;
 - provvedimenti di regolazione dell'Autorità;
 - provvedimenti di pianificazione e di programmazione, comunque denominati, approvati dagli enti competenti ai sensi di legge;
 - affidamento da parte dell'Agenzia di ulteriori discariche in fase di gestione post-operativa di proprietà pubblica, con conseguente aggiornamento del corrispettivo ai sensi dell'art.7;
3. Ferma restando la preventiva verifica delle condizioni di ammissibilità delle modifiche in corso di esecuzione del contratto previste dalle norme di legge e dai provvedimenti regolatori *ratione temporis* vigenti, è ammessa la modifica del Servizio affidato su impulso delle Parti o di una sola di esse come di seguito precisato.
 4. Al verificarsi di una delle fattispecie di cui al comma 2 le Parti concordano che le modifiche saranno operative immediatamente a seguito dell'inizio della vigenza dei provvedimenti normativi, regolamentari, regolatori o di pianificazione/programmazione ivi indicati. Analogamente avranno immediato effetto sull'esecuzione del servizio le modifiche indicate al quarto punto dell'elenco del medesimo comma.
 5. L'Agenzia comunica per iscritto al Gestore le modifiche, variazioni ed integrazioni di cui ai precedenti commi al loro verificarsi, le Parti concordano che l'allineamento della disciplina contrattuale alle modifiche intervenute avverrà in occasione dell'aggiornamento del PEF di affidamento allegato. È facoltà dell'Agenzia richiedere modifiche alle modalità di esecuzione del servizio, diverse ed ulteriori rispetto a quelle di cui al comma 2, per sopravvenute ragioni di interesse pubblico, qualora la variazione sia di importo inferiore alla soglia comunitaria e avvenga nel rispetto delle disposizioni contenute nell'art. 189 del Codice dei contratti pubblici del D.lgs. n. 36/2023.
 6. La medesima facoltà è riconosciuta all'Agenzia anche per variazioni di importo superiore alla soglia comunitaria, al ricorrere dei seguenti casi:
 - a. mancato raggiungimento degli obiettivi di pianificazione, nonostante l'esatto adempimento delle prestazioni contrattuali;
 - b. sopravvenienza di nuove tecnologie migliorative dell'esecuzione dei servizi.
 7. L'Agenzia comunica per iscritto al Gestore le modifiche, variazioni ed integrazioni di cui al comma precedente e procede all'aggiornamento del presente contratto secondo quanto disposto dal comma 5.
 8. È fatto divieto al Gestore di disporre qualsivoglia modifica o variante ai vincoli derivanti dal presente contratto e relativi allegati in merito all'esecuzione del servizio senza la

preventiva esplicita autorizzazione scritta dell'Agenzia.

9. L'eventuale esecuzione di varianti o di modifiche comunque denominate, non autorizzate ai sensi del comma precedente, comporta l'obbligo per il Gestore, oltre al risarcimento del danno eventualmente cagionato, di eliminare le stesse a sua esclusiva cura e spese, senza che quest'ultimo possa pretendere alcun rimborso, né avanzare alcuna pretesa di sorta.
10. Al presente Contratto ed ai relativi allegati sono, altresì, apportate le modifiche resesi necessarie a seguito del verificarsi di eventi imprevedibili non imputabili ad alcuna delle Parti, diversi rispetto a quelli di cui ai commi precedenti.
11. Al verificarsi delle ipotesi di modifica contrattuale di cui ai commi precedenti si procede all'adeguamento del corrispettivo del Gestore secondo quanto previsto dall'art 7.

Art. 34 Oneri e spese contrattuali

1. Sono a carico del Concessionario tutte le spese contrattuali, gli oneri fiscali quali imposte e tasse - ivi comprese quelle di registro ove dovute - relative alla stipulazione del presente contratto di servizio.

Art. 35 Foro competente

1. Per ogni eventuale e futura controversia derivante dal presente accordo, o connessa allo stesso, è competente il Foro di Bologna.

Art. 36 Allegati

1. Le Parti considerano i documenti allegati, di seguito elencati, quali parte integrante - formale e sostanziale - del presente contratto:
 - a. Deliberazioni del Consiglio d'ambito dell'Agenzia nn. 98 e 99 del 25 ottobre 2023 recante scelta della forma di gestione e affidamento del servizio;
 - b. Carta della qualità del servizio oggetto di affidamento;
 - c. Piano Economico Finanziario di Affidamento;
 - d. Inventario dei beni strumentali;
 - e. Elenco del personale;
 - f. Elenco banche dati;
 - g. Disciplinare tecnico;
 - h. Penali.

CAMB/2023/98 del 25 ottobre 2023

CONSIGLIO D'AMBITO

Oggetto: **Servizio Gestione Rifiuti. Conferma della scelta della forma di gestione *in house providing* nel bacino comprendente il territorio dei Comuni (della provincia di Ferrara) di Bondeno, Cento, Codigoro, Comacchio, Copparo, Fiscaglia, Goro, Jolanda di Savoia, Lagosanto, Masi Torello, Mesola, Ostellato, Poggio Renatico, Portomaggiore, Riva del Po, Terre del Reno, Vigarano Mainarda e Voghiera.**

IL PRESIDENTE
F.to Francesca Lucchi

CAMB/2023/98

CONSIGLIO D'AMBITO

L'anno **2023** il giorno **25** del mese di **ottobre** alle ore 14.30 si è riunito, mediante videoconferenza il Consiglio d'Ambito, convocato con lettera PG.AT/2023/0010775 del 23/10/2023.

Sono presenti i Sig.ri:

N	Nome	ENTE	Prov.	Carica	P/A
1	Matteo Bongiorno	Comune di Piacenza	PC	Assessore	P
2	Aldo Spina	Comune di Sala Baganza	PR	Sindaco	A
3	Lanfranco De Franco	Comune di Reggio Emilia	RE	Assessore	P
4	Gargano Giovanni	Comune di Castelfranco Emilia	MO	Sindaco	A
5	Muzic Claudia	Comune di Argelato	BO	Sindaco	P
6	Alessandro Balboni	Comune di Ferrara	FE	Assessore	P
7	Pula Paola	Comune di Conselice	RA	Sindaco	A
8	Lucchi Francesca	Comune di Cesena	FC	Assessore	P
9	Anna Montini	Comune di Rimini	RN	Assessore	P

Il Presidente Francesca Lucchi invita il Consiglio a deliberare sul seguente ordine del giorno.

Oggetto: **Servizio Gestione Rifiuti. Conferma della scelta della forma di gestione *in house providing* nel bacino comprendente il territorio dei Comuni (della provincia di Ferrara) di Bondeno, Cento, Codigoro, Comacchio, Copparo, Fiscaglia, Goro, Jolanda di Savoia, Lagosanto, Masi Torello, Mesola, Ostellato, Poggio Renatico, Portomaggiore, Riva del Po, Terre del Reno, Vigarano Mainarda e Voghiera.**

Visti:

- il D.lgs. 3 aprile 2006, n. 152 recante “Norme in materia ambientale”;
- il D.L. 13 agosto 2011, n. 138, convertito con modificazioni nella l. 14 settembre 2011, n.148, recante “Ulteriori misure urgenti per la stabilizzazione finanziaria e per lo sviluppo.”, art. 3-bis, comma 1-bis;
- il D.L. 24 gennaio 2012, n. 1, convertito con modificazioni nella l. 24 marzo 2012, n. 27, recante “Disposizioni urgenti per la concorrenza, lo sviluppo delle infrastrutture e la competitività.”, art. 25, comma 4;
- il D.lgs. 19 agosto 2016 n. 175 “Testo unico in materia di società a partecipazione pubblica” e in particolare l’art. 16 dedicato alla disciplina delle *Società in house* e ai prescritti requisiti del controllo analogo e dell’attività prevalente;
- Il D. Lgs. 23 dicembre 2022 n. 201 “Riordino della disciplina dei servizi pubblici locali di rilevanza economica”;

- la L.R. 23 dicembre 2011, n. 23 recante “Norme di organizzazione territoriale delle funzioni relative ai servizi pubblici locali dell’ambiente”;
- la L.R. Emilia Romagna 5 ottobre 2015, n. 16 recante “Disposizioni a sostegno dell'economia circolare, della riduzione della produzione dei rifiuti urbani, del riuso dei beni a fine vita, della raccolta differenziata e modifiche alla legge regionale 19 agosto 1996, n. 31.”;
- il Piano regionale di gestione dei rifiuti (PRRB), approvato con deliberazione dell’Assemblea legislativa della Regione Emilia Romagna 12 luglio 2022, n. 87;

visto in particolare:

- l’art. 7, comma 5, lett. f) della l.r. 23/2011, ai sensi del quale spetta al Consiglio d’Ambito provvedere all’assunzione delle decisioni relative alla modalità di affidamento del servizio, mentre ai sensi dell’art. 8, comma 6, i Consigli locali provvedono a proporre al Consiglio d’ambito le modalità specifiche di organizzazione e gestione del medesimo servizio;

richiamate le Convenzioni di affidamento del servizio di gestione dei rifiuti urbani vigenti, sottoscritte tra l’Autorità d’Ambito Territoriale Ottimale di Ferrara - AATO6 (ora ATERSIR) ed i gestori affidatari:

- AREA S.p.A. - convenzione stipulata in data 03.05.2005 con scadenza al 31.12.2017 per la gestione del servizio nel territorio dei Comuni di Berra, Codigoro, Comacchio, Copparo, Fiscaglia (precedentemente Migliaro, Migliarino e Massa Fiscaglia), Formignana, Goro, Jolanda di Savoia, Lagosanto, Masi Torello, Mesola, Ostellato, Portomaggiore, Ro, Tresigallo e Voghiera;
- CMV Servizi S.r.l. (poi CMV Raccolta S.r.l.) - convenzione di servizio stipulata in data 03.05.2005 con scadenza al 31.12.2017 per la gestione del servizio nel territorio dei Comuni di Bondeno, Cento, Poggio Renatico, Terre del Reno (precedentemente Sant’Agostino e Mirabello) e Vigarano Mainarda;

premesse che:

- con deliberazione n. 44 del 13 luglio 2017 questo Consiglio d’Ambito ha preso atto della fusione per incorporazione della società C.M.V. Raccolta S.r.l. nella società A.R.E.A. S.p.A., autorizzando la società incorporante, denominata CLARA S.p.A. a seguito della fusione, alla prosecuzione dei rapporti concernenti la gestione del servizio rifiuti urbani regolati nelle suindicate convenzioni già sottoscritte dall’Agenzia di Ambito per i Servizi Pubblici di Ferrara;
- le convenzioni sopra citate risultano scadute e pertanto occorre procedere al nuovo affidamento del servizio, attualmente svolto dalla società CLARA S.p.A. posto l’obbligo di continuare la gestione del servizio fino al subentro del nuovo Gestore;
- con deliberazione n. 7 del 29 settembre 2017 il Consiglio locale di Ferrara ha proposto a questo Consiglio d’ambito, ai fini del nuovo affidamento del servizio di gestione dei rifiuti urbani, di procedere all’individuazione di un nuovo bacino derivante dall’aggregazione del bacino di gestione già di AREA S.p.A. con il bacino di gestione già di CMV Raccolta S.r.l. (ora CLARA S.p.A. a seguito della suindicata operazione di fusione per incorporazione);
- con deliberazione n. 8 del 29 settembre 2017 il Consiglio locale di Ferrara, ai fini del nuovo affidamento del servizio nel nuovo bacino di gestione derivante dall’aggregazione del bacino di gestione già di AREA S.p.A. con il bacino di gestione già di CMV Raccolta S.r.l. (ora CLARA S.p.A.) come definito nella proposta di cui alla suindicata deliberazione n. 7/2017, ha proposto a questo Consiglio d’ambito, sulla base delle richieste espresse dai Comuni interessati, di adottare le seguenti modalità:

- bacino corrispondente al territorio dei Comuni di Bondeno, Cento, Codigoro, Comacchio, Copparo, Fiscaglia, Goro, Jolanda di Savoia, Lagosanto, Masi Torello, Mesola, Ostellato, Poggio Renatico, Portomaggiore, Riva del Po', Terre del Reno, Tresignana, Vigarano Mainarda, Voghiera a: affidamento secondo il modello dell'*in house providing* alla società CLARA S.p.A., quale società partecipata esclusivamente dai Comuni ricadenti nel bacino, fatta salva la verifica della sussistenza di tutti i requisiti richiesti dalla normativa vigente per la forma dell'*in house*;
- con deliberazione n. 71 del 12 ottobre 2017 il Consiglio d'Ambito ha individuato su proposta del Consiglio locale di Ferrara, ai fini del nuovo affidamento del servizio di gestione integrata dei rifiuti urbani, il bacino derivante dall'aggregazione del bacino di gestione già di AREA S.p.A. con il bacino di gestione già di CMV Servizi S.r.l. (poi CMV Raccolta S.r.l.) - ora CLARA S.p.A. a seguito della fusione per incorporazione, costituito pertanto dal territorio dei Comuni di Bondeno, Cento, Codigoro, Comacchio, Copparo, Fiscaglia, Goro, Jolanda di Savoia, Lagosanto, Masi Torello, Mesola, Ostellato, Poggio Renatico, Portomaggiore, Riva del Po', Terre del Reno, Tresignana, Vigarano Mainarda, Voghiera e ha preso atto della proposta del Consiglio locale di Ferrara, di cui alla deliberazione n. 8 del 29 settembre 2017, prevedendo quale affidamento il modello dell'*in house providing* alla società CLARA S.p.A., quale società partecipata esclusivamente dai Comuni ricadenti nel bacino, fatta salva la verifica della sussistenza di tutti i requisiti richiesti dalla normativa vigente per la forma dell'*in house*, disponendo l'avvio delle attività istruttorie inerenti la verifica dei presupposti richiesti dall'ordinamento giuridico per l'affidamento *in house*;
- con deliberazione n. 84 del 31 ottobre 2017, su proposta del Consiglio Locale di Ferrara, il Consiglio d'Ambito ha approvato il Piano d'Ambito per la gestione del Servizio rifiuti urbani per il territorio provinciale di Ferrara, contenente le modalità specifiche di organizzazione e gestione del servizio;
- con deliberazione n. 77 del 26 luglio 2023 il Consiglio d'Ambito ha dato disposizione alla struttura tecnica dell'Agenzia affinché provvedesse all'attività di aggiornamento dello stralcio di Piano di Ambito della provincia di Ferrara mediante la predisposizione di apposite schede tecniche contenenti i fondamentali elementi di rilievo, da sottoporre all'approvazione del medesimo Consiglio previa consultazione degli enti locali interessati in sede di competente Consiglio Locale, precisando inoltre che ciò avvenisse in tempo utile rispetto all'approvazione degli atti per il nuovo affidamento del servizio previsto per il 1.01.2024;
- con deliberazione n. 9 del 18 ottobre 2023 il Consiglio Locale di Ferrara ha approvato lo stralcio del Piano di ambito di Ferrara in forma di proposta al Consiglio d'Ambito ai fini del nuovo affidamento del servizio a CLARA S.p.A.;
- con deliberazione n. 88 del 18 ottobre 2023 il Consiglio d'Ambito ha approvato lo stralcio del Piano di ambito di Ferrara coerentemente a quanto proposto dal Consiglio locale di Ferrara con deliberazione n. 9 del 18 ottobre 2023 ai fini del nuovo affidamento del servizio a CLARA S.p.A.;

visto il D.lgs. 201 del 23 dicembre 2022 ed in particolare:

- l'art. 14 (che di seguito si riporta nelle parti di rilievo ai fini della presente deliberazione con sottolineature aggiunte):
 1. (...) *l'ente locale e gli altri enti competenti, (...), provvedono all'organizzazione del servizio mediante una delle seguenti modalità di gestione:*
(...)
c) affidamento a società in house, nei limiti fissati dal diritto dell'Unione europea,

secondo le modalità previste dall'articolo 17;

2. Ai fini della scelta della modalità di gestione del servizio e della definizione del rapporto contrattuale, l'ente locale e gli altri enti competenti tengono conto delle caratteristiche tecniche ed economiche del servizio da prestare, inclusi i profili relativi alla qualità del servizio e agli investimenti infrastrutturali, della situazione delle finanze pubbliche, dei costi per l'ente locale e per gli utenti, dei risultati prevedibilmente attesi in relazione alle diverse alternative, anche con riferimento a esperienze paragonabili, nonché dei risultati della eventuale gestione precedente del medesimo servizio sotto il profilo degli effetti sulla finanza pubblica, della qualità del servizio offerto, dei costi per l'ente locale e per gli utenti e degli investimenti effettuati. (...).

3. Degli esiti della valutazione di cui al comma 2 si dà conto, prima dell'avvio della procedura di affidamento del servizio, in un'apposita relazione nella quale sono evidenziate altresì le ragioni e la sussistenza dei requisiti previsti dal diritto dell'Unione europea per la forma di affidamento prescelta, nonché illustrati gli obblighi di servizio pubblico e le eventuali compensazioni economiche, inclusi i relativi criteri di calcolo, anche al fine di evitare sovracompensazioni. (...).

- l'art. 17 (che di seguito si riporta nelle parti di rilievo ai fini della presente deliberazione con sottolineature aggiunte):

2. Nel caso di affidamenti in house di importo superiore alle soglie di rilevanza europea in materia di contratti pubblici(...), gli enti locali e gli altri enti competenti adottano la deliberazione di affidamento del servizio sulla base di una qualificata motivazione che dia espressamente conto delle ragioni del mancato ricorso al mercato ai fini di un'efficiente gestione del servizio, illustrando, anche sulla base degli atti e degli indicatori di cui agli articoli 7, 8 e 9, i benefici per la collettività della forma di gestione prescelta con riguardo agli investimenti, alla qualità del servizio, ai costi dei servizi per gli utenti, all'impatto sulla finanza pubblica, nonché agli obiettivi di universalità, socialità, tutela dell'ambiente e accessibilità dei servizi, anche in relazione ai risultati conseguiti in eventuali pregresse gestioni in house, (...).

3. Il contratto di servizio è stipulato decorsi sessanta giorni dall'avvenuta pubblicazione, ai sensi dell'articolo 31, comma 2, della deliberazione di affidamento alla società in house sul sito dell'ANAC. La disposizione di cui al presente comma si applica a tutte le ipotesi di affidamento senza procedura a evidenza pubblica di importo superiore alle soglie di rilevanza europea in materia di contratti pubblici, compresi gli affidamenti nei settori di cui agli articoli 32 e 35.

4. Per i servizi pubblici locali a rete, alla deliberazione di cui al comma 2 è allegato un piano economico-finanziario che, fatte salve le discipline di settore, contiene anche la proiezione, su base triennale e per l'intero periodo di durata dell'affidamento, dei costi e dei ricavi, degli investimenti e dei relativi finanziamenti, nonché la specificazione dell'assetto economico-patrimoniale della società, del capitale proprio investito e dell'ammontare dell'indebitamento, da aggiornare ogni triennio. Tale piano deve essere asseverato da un istituto di credito o da una società di servizi iscritta all'albo degli intermediari finanziari ai sensi dell'articolo 106 del testo unico di cui al decreto legislativo 1° settembre 1993, n. 385, o da una società di revisione ai sensi dell'articolo 1 della legge 23 novembre 1939, n. 1966, o da revisori legali ai sensi del decreto legislativo 27 gennaio 2010, n. 39.

5. L'ente locale procede all'analisi periodica e all'eventuale razionalizzazione previste dall'articolo 20 del decreto legislativo n. 175 del 2016, dando conto, nel provvedimento di cui al comma 1 del medesimo articolo 20, delle ragioni che, sul piano economico e della qualità dei servizi, giustificano il mantenimento dell'affidamento del servizio a

società in house, anche in relazione ai risultati conseguiti nella gestione.

preso atto che:

- con nota acquisita al PG/AT/2023/4275 del 02/05/2023, la società CLARA S.p.A. ha trasmesso all'Agenzia il Piano Industriale comprensivo del Piano Economico Finanziario di affidamento relativo alla gestione in capo alla medesima Società volto a dimostrare la sostenibilità tecnico-economica e la congruità dell'affidamento del servizio di gestione dei rifiuti urbani nel bacino territoriale dei Comuni soci;
- con nota acquisita al PG/AT/2023/6702 del 11/07/2023, la Società CLARA ha trasmesso all'Agenzia l'asseverazione del suindicato Piano Economico Finanziario di affidamento rilasciata dalla società *Hermes Asseverazioni S.r.l.*;
- con nota acquisita al PG/AT/2023/9616 del 02/10/2023, la Società CLARA ha trasmesso all'Agenzia l'asseverazione del medesimo Piano integrato con i dati economici relativi all'annualità 2038;

dato atto che in base ai riportati artt. 14 e 17 del D.lgs. 201/2022 al fine di effettuare un affidamento dei servizi a rete, quale è il servizio di gestione integrata dei rifiuti urbani, secondo la modalità dell'*in house providing* occorre che l'ente concedente:

- proceda a svolgere un'approfondita istruttoria che tenga conto delle caratteristiche tecniche ed economiche del servizio, della situazione delle finanze pubbliche, dei costi per l'ente locale e per gli utenti, dei risultati prevedibilmente attesi in relazione alle diverse alternative, anche con riferimento a esperienze paragonabili, nonché dei risultati della eventuale gestione precedente del medesimo servizio sotto il profilo degli effetti sulla finanza pubblica, della qualità del servizio offerto, dei costi per l'ente locale e per gli utenti e degli investimenti effettuati, che risulti da un'apposita relazione ove si evidenzino anche le ragioni e la sussistenza dei requisiti previsti dal diritto comunitario per la forma di affidamento, gli obblighi di servizio pubblico e le eventuali compensazioni economiche;
- proceda all'adozione di un'apposita deliberazione assistita da una qualificata motivazione che dia conto delle ragioni del mancato ricorso al mercato, illustrando, anche sulla base degli atti e degli indicatori di cui agli articoli 7, 8 e 9, i benefici per la collettività della forma di gestione prescelta con riguardo agli investimenti, alla qualità del servizio, ai costi dei servizi per gli utenti, all'impatto sulla finanza pubblica, nonché agli obiettivi di universalità, socialità, tutela dell'ambiente e accessibilità dei servizi, anche in relazione ai risultati conseguiti in eventuali pregresse gestioni *in house* alla quale deve essere allegato un piano economico-finanziario asseverato dai soggetti competenti in base alla norma
- proceda alla pubblicazione della deliberazione adottata su apposita sezione del relativo portale dell'ANAC procedendo alla stipula del contratto di servizio decorsi 60 giorni dall'intervenuta pubblicazione;

considerato inoltre che

- il D.lgs. n. 201/2022 affida all'Autorità Nazionale Anticorruzione il compito di pubblicare la documentazione degli enti locali relativa ai contratti di affidamento ed alla gestione dei servizi pubblici locali di rilevanza economica, trasmessa all'Anac dai medesimi enti interessati;
- in adempimento a quanto previsto dal decreto suddetto ANAC ha istituito il servizio Trasparenza SPL con lo scopo di raccogliere in un unico archivio digitale la documentazione sulle procedure di affidamento e sulla gestione dei servizi pubblici locali di rilevanza economica;
- in particolare sono oggetto di pubblicazione sul riferito portale, per quanto in questa sede

rileva:

- la relazione contenente la valutazione finalizzata alla scelta della modalità di gestione del servizio e della definizione del rapporto contrattuale (art.14 c.3)
 - la deliberazione di affidamento del servizio a società *in house* (art.17 c.2) per affidamenti sopra soglia del servizio pubblico locale, compresi quelli nei settori del trasporto pubblico locale e dei servizi di distribuzione di energia elettrica e gas naturale
 - il contratto di servizio sottoscritto dalle parti (art.31 c.2)
- al fine di supportare gli enti affidanti nella predisposizione della documentazione richiesta dal decreto, semplificarne e uniformarne i contenuti e indirizzare correttamente le valutazioni che gli enti sono chiamati ad effettuare nell'affidamento dei servizi pubblici locali, l'ANAC, la Presidenza del Consiglio dei Ministri e l'AGCM hanno elaborato un possibile schema tipo per i seguenti documenti:
- Relazione sulla scelta della modalità di gestione del servizio pubblico locale, come previsto dall'art. 14, comma 3
 - Motivazione qualificata richiesta dall'art. 17, comma 2, in caso di affidamenti diretti a società *in house* di importo superiore alle soglie di rilevanza europea in materia di contratti pubblici;

valutato dunque opportuno che l'Agenzia impieghi il modello pubblicato da ANAC sul portale Trasparenza SPL al fine della compilazione della Relazione prevista all'art. 14 del D.lgs. 201/2022 contenente la dettagliata esposizione delle risultanze dell'istruttoria tecnica, giuridica ed economico-finanziaria condotta dall'Agenzia ai fini dell'affidamento *in house* del servizio di cui trattasi;

richiamati integralmente i contenuti della suindicata Relazione illustrativa delle ragioni della scelta della modalità di gestione del servizio per l'affidamento alla società *in house* C.L.A.R.A. S.p.A., sia sotto il profilo della sussistenza nel caso di specie dei requisiti richiesti dalla normativa per l'affidamento *in house* sia sotto i profili tecnico ed economico-finanziario per una valutazione di efficienza, efficacia ed economicità della gestione, secondo i contenuti del suindicato Piano Economico Finanziario asseverato;

ritenuto pertanto:

- di confermare la scelta, già operata con deliberazione n. 71 del 12 ottobre 2017 di questo Consiglio d'Ambito, della forma di gestione secondo modalità *in house providing* alla società CLARA S.p.A. del servizio di gestione integrata dei rifiuti urbani nel bacino gestionale composto dai comuni di Bondeno, Cento, Codigoro, Comacchio, Copparo, Fiscaglia, Goro, Jolanda di Savoia, Lagosanto, Masi Torello, Mesola, Ostellato, Poggio Renatico, Portomaggiore, Riva del Po, Terre del Reno, Tresignana, Vigarano Mainarda, Voghiera (della Provincia di Ferrara), già correntemente gestiti dalla medesima società;
- di condividere ed approvare la Relazione illustrativa della scelta della modalità di gestione del servizio pubblico locale società *in house* CLARA S.p.A. (d.lgs. 201/2022, art. 14, commi 2, 3 e 4; art. 31, commi 1 e 2), redatta in base alla relativa modulistica pubblicata sul portale ANAC, con allegato il Piano Economico Finanziario di affidamento asseverato a base dell'affidamento, allegata quale parte integrante della presente deliberazione;
- di pubblicare la Relazione di cui al precedente punto 2. sul sito istituzionale dell'Agenzia e contestualmente sullo specifico portale telematico dell'ANAC ai sensi dell'art. 31, comma 2, del d.lgs. n. 201/2022;
- di dare atto che con successiva deliberazione, in base alle risultanze dell'istruttoria tecnica,

giuridica ed economico-finanziaria svolta dalla struttura tecnica dell'Agenzia e risultante dalla Relazione allegata, si procederà all'affidamento del servizio di gestione integrata dei rifiuti urbani nel bacino territoriale di cui al precedente punto 1. alla società CLARA S.p.A., allegando alla medesima deliberazione la motivazione qualificata prevista dall'art. 17 del d.lgs. n. 201/2022 che verrà redatta in base alla relativa modulistica pubblicata sul portale ANAC;

dato atto che la presente deliberazione non comporta impegno di spesa o diminuzione dell'entrata e che pertanto non è richiesto il parere in ordine alla regolarità contabile, a sensi dell'art. 49, comma 1, del d.lgs. n. 267/2000 e s.m.i.;

visto il parere favorevole in ordine alla regolarità tecnica ai sensi dell'art. 49, comma 1, del d.lgs. n. 267/2000 e s.m.i.;

a voti unanimi e palesi,

DELIBERA

1. di confermare la scelta, già operata con deliberazione n. 71 del 12 ottobre 2017 di questo Consiglio d'Ambito, della forma di gestione secondo modalità *in house providing* alla società CLARA S.p.A. del servizio di gestione integrata dei rifiuti urbani nel bacino gestionale composto dai comuni di Bondeno, Cento, Codigoro, Comacchio, Copparo, Fiscaglia, Goro, Jolanda di Savoia, Lagosanto, Masi Torello, Mesola, Ostellato, Poggio Renatico, Portomaggiore, Riva del Po, Terre del Reno, Tresignana, Vigarano Mainarda, Voghiera (della Provincia di Ferrara), già correntemente gestiti dalla medesima società;
2. di condividere ed approvare la Relazione illustrativa della scelta della modalità di gestione del servizio pubblico locale società *in house* CLARA S.p.A. (d.lgs. 201/2022, art. 14, commi 2, 3 e 4; art. 31, commi 1 e 2), redatta in base alla relativa modulistica pubblicata sul portale ANAC, con allegato il Piano Economico Finanziario di affidamento asseverato a base dell'affidamento, allegata quale parte integrante della presente deliberazione;
3. di pubblicare la Relazione di cui al precedente punto 2. sul sito istituzionale dell'Agenzia e contestualmente sullo specifico portale telematico ai sensi dell'art. 31, comma 2, del d.lgs. n. 201/2022;
4. di dare atto che con successiva deliberazione, in base alle risultanze dell'istruttoria tecnica, giuridica ed economico-finanziaria svolta dalla struttura tecnica dell'Agenzia e risultante dalla Relazione allegata, si procederà all'affidamento del servizio di gestione integrata dei rifiuti urbani nel bacino territoriale di cui al precedente punto 1. alla società CLARA S.p.A., allegando alla medesima deliberazione la motivazione qualificata prevista dall'art. 17 del d.lgs. n. 201/2022 che verrà redatta in base alla relativa modulistica pubblicata sul portale ANAC;
5. di trasmettere il presente provvedimento agli uffici di competenza per gli adempimenti connessi e conseguenti;
6. di dichiarare l'immediata eseguibilità della presente deliberazione ai sensi dell'art. 134, comma 4, del D.lgs. n. 267/2000, stante l'urgenza di provvedere.



**RELAZIONE ILLUSTRATIVA DELLA SCELTA DELLA MODALITÀ DI
GESTIONE DEL SERVIZIO PUBBLICO LOCALE
SOCIETÀ IN HOUSE CLARA S.P.A.
(D.LGS. 201/2022, ART. 14, COMMI 2, 3 E 4; ART. 31, COMMI 1
E 2)**

Bologna, 25 ottobre 2023

Approvato e sottoscritto

Il Presidente

F.to Francesca Lucchi

Il Direttore

F.to Vito Belladonna

RELAZIONE DI PUBBLICAZIONE

La suesesa deliberazione:

ai sensi dell'art. 124 D.Lgs. 18.08.2000 n° 267, viene oggi pubblicata all'Albo Pretorio per quindici giorniconsecutivi (come da attestazione)

Bologna, 26 ottobre 2023

Il Direttore

F.to Vito Belladonna

CAMB/2023/99 del 25 ottobre 2023

CONSIGLIO D'AMBITO

Oggetto: **Servizio Gestione Rifiuti. Affidamento del servizio di gestione integrata dei rifiuti urbani secondo la forma dell'*in house providing* alla società CLARA S.p.A. nel bacino comprendente il territorio dei Comuni di Bondeno, Cento, Codigoro, Comacchio, Copparo, Fiscaglia, Goro, Jolanda di Savoia, Lagosanto, Masi Torello, Mesola, Ostellato, Poggio Renatico, Portomaggiore, Riva del Po, Terre del Reno, Tresignana, Vigarano Mainarda, Voghiera (della provincia di Ferrara).**

IL PRESIDENTE
F.to Francesca Lucchi

CAMB/2023/99

CONSIGLIO D'AMBITO

L'anno **2023** il giorno **25** del mese di **ottobre** alle ore 14.30 si è riunito, mediante videoconferenza il Consiglio d'Ambito, convocato con lettera PG.AT/2023/0010775 del 23/10/2023.

Sono presenti i Sig.ri:

N	NOME	ENTE	PROV.	CARICA	P/A
1	Matteo Bongiorno	Comune di Piacenza	PC	Assessore	P
2	Aldo Spina	Comune di Sala Baganza	PR	Sindaco	A
3	Lanfranco De Franco	Comune di Reggio Emilia	RE	Assessore	P
4	Gargano Giovanni	Comune di Castelfranco Emilia	MO	Sindaco	A
5	Muzic Claudia	Comune di Argelato	BO	Sindaco	P
6	Alessandro Balboni	Comune di Ferrara	FE	Assessore	P
7	Pula Paola	Comune di Conselice	RA	Sindaco	A
8	Lucchi Francesca	Comune di Cesena	FC	Assessore	P
9	Anna Montini	Comune di Rimini	RN	Assessore	P

Il Presidente Francesca Lucchi invita il Consiglio a deliberare sul seguente ordine del giorno.

Oggetto: Servizio Gestione Rifiuti. Affidamento del servizio di gestione integrata dei rifiuti urbani secondo la forma dell'*in house providing* alla società CLARA S.p.A. nel bacino comprendente il territorio dei Comuni di Bondeno, Cento, Codigoro, Comacchio, Copparo, Fiscaglia, Goro, Jolanda di Savoia, Lagosanto, Masi Torello, Mesola, Ostellato, Poggio Renatico, Portomaggiore, Riva del Po, Terre del Reno, Tresignana, Vigarano Mainarda, Voghiera (della provincia di Ferrara).

Visti:

- il D.lgs. 3 aprile 2006, n. 152 recante "Norme in materia ambientale";
- il D.L. 13 agosto 2011, n. 138, convertito con modificazioni nella l. 14 settembre 2011, n.148, recante "Ulteriori misure urgenti per la stabilizzazione finanziaria e per lo sviluppo.", art. 3-bis, comma 1-bis;
- il D.L. 24 gennaio 2012, n. 1, convertito con modificazioni nella l. 24 marzo 2012, n. 27, recante "Disposizioni urgenti per la concorrenza, lo sviluppo delle infrastrutture e la competitività.", art. 25, comma 4;
- il D.lgs. 19 agosto 2016 n. 175 "Testo unico in materia di società a partecipazione pubblica" e in particolare l'art. 16 dedicato alla disciplina delle Società in house e ai prescritti requisiti del controllo analogo e dell'attività prevalente;
- Il D. Lgs. 23 dicembre 2022 n. 201 "Riordino della disciplina dei servizi pubblici locali di rilevanza economica";
- la L.R. 23 dicembre 2011, n. 23 recante "Norme di organizzazione territoriale delle funzioni relative ai servizi pubblici locali dell'ambiente";
- la L.R. Emilia Romagna 5 ottobre 2015, n. 16 recante "Disposizioni a sostegno dell'economia circolare, della riduzione della produzione dei rifiuti urbani, del riuso dei beni a fine vita, della raccolta differenziata e modifiche alla legge regionale 19 agosto 1996,

- il Piano regionale di gestione dei rifiuti (PRRB), approvato con deliberazione dell'Assemblea legislativa della Regione Emilia Romagna 12 luglio 2022, n. 87;

visto in particolare:

- l'art. 7, comma 5, lett. f) della l.r. 23/2011, ai sensi del quale spetta al Consiglio d'Ambito provvedere all'assunzione delle decisioni relative alla modalità di affidamento del servizio, mentre ai sensi dell'art. 8, comma 6, i Consigli locali provvedono a proporre al Consiglio d'ambito le modalità specifiche di organizzazione e gestione del medesimo servizio;

richiamate le Convenzioni di affidamento del servizio di gestione dei rifiuti urbani vigenti, sottoscritte tra l'Autorità d'Ambito Territoriale Ottimale di Ferrara - AATO6 (ora ATERSIR) ed i gestori affidatari:

- AREA S.p.A. - convenzione stipulata in data 03.05.2005 con scadenza al 31.12.2017 per la gestione del servizio nel territorio dei Comuni di Berra, Codigoro, Comacchio, Copparo, Fiscaglia (precedentemente Migliaro, Migliarino e Massa Fiscaglia), Formignana, Goro, Jolanda di Savoia, Lagosanto, Masi Torello, Mesola, Ostellato, Portomaggiore, Ro, Tresigallo e Voghiera;
- CMV Servizi S.r.l. (poi CMV Raccolta S.r.l.) - convenzione di servizio stipulata in data 03.05.2005 con scadenza al 31.12.2017 per la gestione del servizio nel territorio dei Comuni di Bondeno, Cento, Poggio Renatico, Terre del Reno (precedentemente Sant'Agostino e Mirabello) e Vigarano Mainarda;

premesse che:

- con deliberazione n. 44 del 13 luglio 2017 questo Consiglio d'Ambito ha preso atto della fusione per incorporazione della società C.M.V. Raccolta S.r.l. nella società A.R.E.A. S.p.A., autorizzando la società incorporante, denominata CLARA S.p.A. a seguito della fusione, alla prosecuzione dei rapporti concernenti la gestione del servizio rifiuti urbani regolati nelle suindicate convenzioni già sottoscritte dall'Agenzia di Ambito per i Servizi Pubblici di Ferrara;
- le convenzioni sopra citate risultano scadute e pertanto occorre procedere al nuovo affidamento del servizio attualmente svolto dalla società CLARA S.p.A. posto l'obbligo di continuare la gestione del servizio fino al subentro del nuovo Gestore;
- con deliberazione n. 7 del 29 settembre 2017 il Consiglio locale di Ferrara ha proposto a questo Consiglio d'ambito, ai fini del nuovo affidamento del servizio di gestione dei rifiuti urbani, di procedere all'individuazione di un nuovo bacino derivante dall'aggregazione del bacino di gestione già di AREA S.p.A. con il bacino di gestione già di CMV Raccolta S.r.l. (ora CLARA S.p.A. a seguito della suindicata operazione di fusione per incorporazione);
- con deliberazione n. 8 del 29 settembre 2017 il Consiglio locale di Ferrara, ai fini del nuovo affidamento del servizio nel nuovo bacino di gestione derivante dall'aggregazione del bacino di gestione già di AREA S.p.A. con il bacino di gestione già di CMV Raccolta S.r.l. (ora CLARA S.p.A.) come definito nella proposta di cui alla suindicata deliberazione n. 7/2017, ha proposto a questo Consiglio d'ambito, sulla base delle richieste espresse dai Comuni interessati, di adottare le seguenti modalità:
 - bacino corrispondente al territorio dei Comuni di Bondeno, Cento, Codigoro, Comacchio, Copparo, Fiscaglia, Goro, Jolanda di Savoia, Lagosanto, Masi Torello, Mesola, Ostellato, Poggio Renatico, Portomaggiore, Riva del Po', Terre del Reno, Tresignana, Vigarano Mainarda, Voghiera a: affidamento secondo il modello dell'*in house providing* alla società CLARA S.p.A., quale società partecipata esclusivamente dai Comuni ricadenti nel bacino, fatta salva la verifica della sussistenza di tutti i requisiti richiesti dalla normativa vigente per la forma dell'*in house*;
- con deliberazione n. 71 del 12 ottobre 2017 il Consiglio d'Ambito ha individuato su proposta del Consiglio locale di Ferrara, ai fini del nuovo affidamento del servizio di gestione integrata dei rifiuti urbani, il bacino derivante dall'aggregazione del bacino di

gestione già di AREA S.p.A. con il bacino di gestione già di CMV Servizi S.r.l. (poi CMV Raccolta S.r.l.) - ora CLARA S.p.A. a seguito della fusione per incorporazione, costituito pertanto dal territorio dei Comuni di Bondeno, Cento, Codigoro, Comacchio, Copparo, Fiscaglia, Goro, Jolanda di Savoia, Lagosanto, Masi Torello, Mesola, Ostellato, Poggio Renatico, Portomaggiore, Riva del Po', Terre del Reno, Tresignana, Vigarano Mainarda, Voghiera e ha preso atto della proposta del Consiglio locale di Ferrara, di cui alla deliberazione n. 8 del 29 settembre 2017, prevedendo quale affidamento il modello dell'in house providing alla società CLARA S.p.A., quale società partecipata esclusivamente dai Comuni ricadenti nel bacino, fatta salva la verifica della sussistenza di tutti i requisiti richiesti dalla normativa vigente per la forma dell'in house, disponendo l'avvio delle attività istruttorie inerenti la verifica dei presupposti richiesti dall'ordinamento giuridico per l'affidamento in house

- con deliberazione n. 84 del 31 ottobre 2017, su proposta del Consiglio Locale di Ferrara, il Consiglio d'Ambito ha approvato il Piano d'Ambito per la gestione del Servizio rifiuti urbani per il territorio provinciale di Ferrara, contenente le modalità specifiche di organizzazione e gestione del servizio;
- con deliberazione n. 77 del 26 luglio 2023 il Consiglio d'Ambito ha dato disposizione alla struttura tecnica dell'Agenzia affinché provvedesse all'attività di aggiornamento dello stralcio di Piano di Ambito della provincia di Ferrara mediante la predisposizione di apposite schede tecniche contenenti i fondamentali elementi di rilievo, da sottoporre all'approvazione del medesimo Consiglio previa consultazione degli enti locali interessati in sede di competente Consiglio Locale, precisando inoltre che ciò avvenisse in tempo utile rispetto all'approvazione degli atti per il nuovo affidamento del servizio previsto per il 1.01.2024:
- con deliberazione n. 9 del 18 ottobre 2023 il Consiglio Locale di Ferrara ha approvato lo stralcio del Piano di ambito di Ferrara in forma di proposta al Consiglio d'Ambito ai fini del nuovo affidamento del servizio a CLARA S.p.A.;
- con deliberazione n. 88 del 18 ottobre 2023 il Consiglio d'Ambito ha approvato lo stralcio del Piano di ambito di Ferrara coerentemente a quanto proposto dal Consiglio locale di Ferrara con deliberazione n. 9 del 18 ottobre 2023 ai fini del nuovo affidamento del servizio a CLARA S.p.A.;

visto il D.lgs. 201 del 23 dicembre 2022 ed in particolare:

- l'art. 14 (che di seguito si riporta nelle parti di rilievo ai fini della presente deliberazione con sottolineature aggiunte):
 1. (...) *l'ente locale e gli altri enti competenti, (...), provvedono all'organizzazione del servizio mediante una delle seguenti modalità di gestione:*
 - c) affidamento a società in house, nei limiti fissati dal diritto dell'Unione europea, secondo le modalità previste dall'articolo 17;
 2. *Ai fini della scelta della modalità di gestione del servizio e della definizione del rapporto contrattuale, l'ente locale e gli altri enti competenti tengono conto delle caratteristiche tecniche ed economiche del servizio da prestare, inclusi i profili relativi alla qualità del servizio e agli investimenti infrastrutturali, della situazione delle finanze pubbliche, dei costi per l'ente locale e per gli utenti, dei risultati prevedibilmente attesi in relazione alle diverse alternative, anche con riferimento a esperienze paragonabili, nonché dei risultati della eventuale gestione precedente del medesimo servizio sotto il profilo degli effetti sulla finanza pubblica, della qualità del servizio offerto, dei costi per l'ente locale e per gli utenti e degli investimenti effettuati. (...).*
 3. *Degli esiti della valutazione di cui al comma 2 si dà conto, prima dell'avvio della procedura di affidamento del servizio, in un'apposita relazione nella quale sono evidenziate altresì le ragioni e la sussistenza dei requisiti previsti dal diritto dell'Unione europea per la forma di affidamento prescelta, nonché illustrati gli obblighi di servizio pubblico e le eventuali compensazioni economiche, inclusi i relativi criteri di calcolo, anche al fine di evitare sovracompensazioni.*

(...).

- l'art. 17 (che di seguito si riporta nelle parti di rilievo ai fini della presente deliberazione con sottolineature aggiunte):
 2. *Nel caso di affidamenti in house di importo superiore alle soglie di rilevanza europea in materia di contratti pubblici(...), gli enti locali e gli altri enti competenti adottano la deliberazione di affidamento del servizio sulla base di una qualificata motivazione che dia espressamente conto delle ragioni del mancato ricorso al mercato ai fini di un'efficiente gestione del servizio, illustrando, anche sulla base degli atti e degli indicatori di cui agli articoli 7, 8 e 9, i benefici per la collettività della forma di gestione prescelta con riguardo agli investimenti, alla qualità del servizio, ai costi dei servizi per gli utenti, all'impatto sulla finanza pubblica, nonché agli obiettivi di universalità, socialità, tutela dell'ambiente e accessibilità dei servizi, anche in relazione ai risultati conseguiti in eventuali pregresse gestioni in house, (...).*
 3. *Il contratto di servizio è stipulato decorsi sessanta giorni dall'avvenuta pubblicazione, ai sensi dell'articolo 31, comma 2, della deliberazione di affidamento alla società in house sul sito dell'ANAC. La disposizione di cui al presente comma si applica a tutte le ipotesi di affidamento senza procedura a evidenza pubblica di importo superiore alle soglie di rilevanza europea in materia di contratti pubblici, compresi gli affidamenti nei settori di cui agli articoli 32 e 35.*
 4. *Per i servizi pubblici locali a rete, alla deliberazione di cui al comma 2 è allegato un piano economico-finanziario che, fatte salve le discipline di settore, contiene anche la proiezione, su base triennale e per l'intero periodo di durata dell'affidamento, dei costi e dei ricavi, degli investimenti e dei relativi finanziamenti, nonché la specificazione dell'assetto economico-patrimoniale della società, del capitale proprio investito e dell'ammontare dell'indebitamento, da aggiornare ogni triennio. Tale piano deve essere asseverato da un istituto di credito o da una società di servizi iscritta all'albo degli intermediari finanziari ai sensi dell'articolo 106 del testo unico di cui al decreto legislativo 1° settembre 1993, n. 385, o da una società di revisione ai sensi dell'articolo 1 della legge 23 novembre 1939, n. 1966, o da revisori legali ai sensi del decreto legislativo 27 gennaio 2010, n. 39.*
 5. *L'ente locale procede all'analisi periodica e all'eventuale razionalizzazione previste dall'articolo 20 del decreto legislativo n. 175 del 2016, dando conto, nel provvedimento di cui al comma 1 del medesimo articolo 20, delle ragioni che, sul piano economico e della qualità dei servizi, giustificano il mantenimento dell'affidamento del servizio a società in house, anche in relazione ai risultati conseguiti nella gestione.;*

preso atto che:

- con nota acquisita al PG/AT/2023/4275 del 02/05/2023, la società CLARA S.p.A. ha trasmesso all'Agenzia il Piano Industriale comprensivo del Piano Economico Finanziario relativo alla gestione in capo alla medesima Società volto a dimostrare la sostenibilità tecnico-economica e la congruità dell'affidamento del servizio di gestione dei rifiuti urbani nel bacino territoriale dei Comuni soci;
- con nota acquisita al PG/AT/2023/6702 del 11/07/2023, la Società CLARA ha trasmesso all'Agenzia l'asseverazione del suindicato Piano Economico Finanziario di affidamento rilasciata dalla società *Hermes Asseverazioni S.r.l.*;
- con nota acquisita al PG/AT/2023/9616 del 02/10/2023, la Società CLARA ha trasmesso all'Agenzia l'asseverazione del medesimo Piano Economico Finanziario integrato con i dati economici relativi all'annualità 2038;

considerato che

- il D.lgs. n. 201/2022 affida all'Autorità Nazionale Anticorruzione il compito di pubblicare la documentazione degli enti locali relativa ai contratti di affidamento ed alla gestione dei servizi pubblici locali di rilevanza economica, trasmessa all'Anac dai medesimi enti interessati;

- in adempimento a quanto previsto dal decreto suddetto ANAC ha istituito il servizio Trasparenza SPL con lo scopo di raccogliere in un unico archivio digitale la documentazione sulle procedure di affidamento e sulla gestione dei servizi pubblici locali di rilevanza economica;
- in particolare sono oggetto di pubblicazione sul riferito portale, per quanto in questa sede rileva:
 - la relazione contenente la valutazione finalizzata alla scelta della modalità di gestione del servizio e della definizione del rapporto contrattuale (art.14 c.3)
 - la deliberazione di affidamento del servizio a società in house (art.17 c.2) per affidamenti sopra soglia del servizio pubblico locale, compresi quelli nei settori del trasporto pubblico locale e dei servizi di distribuzione di energia elettrica e gas naturale
 - il contratto di servizio sottoscritto dalle parti (art.31 c.2)
- al fine di supportare gli enti affidanti nella predisposizione della documentazione richiesta dal decreto, semplificarne e uniformarne i contenuti e indirizzare correttamente le valutazioni che gli enti sono chiamati ad effettuare nell'affidamento dei servizi pubblici locali, l'ANAC, la Presidenza del Consiglio dei Ministri e l'AGCM hanno elaborato un possibile schema tipo per i seguenti documenti:
 - Relazione sulla scelta della modalità di gestione del servizio pubblico locale, come previsto dall'art. 14, comma 3
 - Motivazione qualificata richiesta dall'art. 17, comma 2, in caso di affidamenti diretti a società in house di importo superiore alle soglie di rilevanza europea in materia di contratti pubblici;

dato atto dunque che in base ai riportati artt. 14 e 17 del D.lgs. 201/2022 al fine di effettuare un affidamento dei servizi a rete, quale è il servizio di gestione integrata dei rifiuti urbani, secondo la modalità dell'in house providing occorre che l'ente concedente:

- proceda a svolgere un'approfondita istruttoria che tenga conto delle caratteristiche tecniche ed economiche del servizio, della situazione delle finanze pubbliche, dei costi per l'ente locale e per gli utenti, dei risultati prevedibilmente attesi in relazione alle diverse alternative, anche con riferimento a esperienze paragonabili, nonché dei risultati della eventuale gestione precedente del medesimo servizio sotto il profilo degli effetti sulla finanza pubblica, della qualità del servizio offerto, dei costi per l'ente locale e per gli utenti e degli investimenti effettuati, che risulti da un'apposita relazione ove si evidenzino anche le ragioni e la sussistenza dei requisiti previsti dal diritto comunitario per la forma di affidamento, gli obblighi di servizio pubblico e le eventuali compensazioni economiche;
- proceda all'adozione di un'apposita deliberazione assistita da una qualificata motivazione che dia conto delle ragioni del mancato ricorso al mercato, illustrando, anche sulla base degli atti e degli indicatori di cui agli articoli 7, 8 e 9, i benefici per la collettività della forma di gestione prescelta con riguardo agli investimenti, alla qualità del servizio, ai costi dei servizi per gli utenti, all'impatto sulla finanza pubblica, nonché agli obiettivi di universalità, socialità, tutela dell'ambiente e accessibilità dei servizi, anche in relazione ai risultati conseguiti in eventuali pregresse gestioni in house alla quale deve essere allegato un piano economico-finanziari asseverato dai soggetti competenti in base alla norma
- proceda alla pubblicazione della deliberazione adottata su apposita sezione del relativo portale dell'ANAC procedendo alla stipula del contratto di servizio decorsi 60 giorni dall'intervenuta pubblicazione;

vista la deliberazione n. 98 adottata in data odierna con cui questo Consiglio d'Ambito, in adempimento a quanto previsto dall'art. 14 del D.lgs. n. 201 del 23 dicembre 2022 ha deliberato:

- di confermare la scelta, già operata con deliberazione n. 71 del 12 ottobre 2017 di questo Consiglio d'Ambito, della forma di gestione secondo modalità *in house providing* alla società CLARA S.p.A. del servizio di gestione integrata dei rifiuti urbani nel bacino gestionale composto dai comuni di Bondeno, Cento, Codigoro, Comacchio, Copparo,

Fiscaglia, Goro, Jolanda di Savoia, Lagosanto, Masi Torello, Mesola, Ostellato, Poggio Renatico, Portomaggiore, Riva del Po, Terre del Reno, Tresignana, Vigarano Mainarda, Voghiera (della Provincia di Ferrara), già correntemente gestiti dalla medesima società;

- di condividere ed approvare la Relazione illustrativa della scelta della modalità di gestione del servizio pubblico locale società *in house* CLARA S.p.A. (d.lgs. 201/2022, art. 14, commi 2, 3 e 4; art. 31, commi 1 e 2), redatta in base alla relativa modulistica pubblicata sul portale ANAC, con allegato il Piano Economico Finanziario di affidamento asseverato a base dell'affidamento, allegata quale parte integrante della presente deliberazione;
- di pubblicare la Relazione di cui al precedente punto 2. sul sito istituzionale dell'Agenzia e contestualmente sullo specifico portale telematico dell'ANAC per la pubblicazione sul suo portale telematico ai sensi dell'art. 31, comma 2, del d.lgs. n. 201/2022;
- di dare atto che con successiva deliberazione, in base alle risultanze dell'istruttoria tecnica, giuridica ed economico-finanziaria svolta dalla struttura tecnica dell'Agenzia e risultante dalla Relazione allegata, si procederà all'affidamento del servizio di gestione integrata dei rifiuti urbani nel bacino territoriale di cui al precedente punto 1. alla società CLARA S.p.A., allegando alla medesima deliberazione la motivazione qualificata prevista dall'art. 17 del d.lgs. n. 201/2022 che verrà redatta in base alla relativa modulistica pubblicata sul portale ANAC;

preso atto della relazione illustrativa della motivazione qualificata ai fini dell'affidamento del servizio di gestione integrata dei rifiuti urbani alla società *in house* CLARA S.p.A., ai sensi dell'art. 17, commi 1 e 2, del d.lgs. n. 201/2022, predisposta dagli uffici dell'Agenzia in base alla relativa modulistica pubblicata sul portale ANAC, allegata quale parte integrante e sostanziale alla presente deliberazione;

richiamati integralmente i contenuti della suindicata motivazione analitica, con particolare riferimento alla verifica della sussistenza dei requisiti richiesti dall'ordinamento giuridico per l'affidamento a CLARA S.p.A. del servizio di gestione integrata dei rifiuti urbani secondo la forma dell'*in house providing* nonché in ordine alla ragionevolezza e sostenibilità della scelta di non ricorrere al mercato, sulla base della valutazione della tenuta della gestione sotto il profilo della qualità del servizio, degli investimenti, dei costi del servizio per l'utenza e per gli enti soci, nonché della tenuta della gestione dal punto di vista societario, sociale e ambientale;

ritenuto dunque di:

- affidare il servizio di gestione integrata dei rifiuti urbani secondo la forma dell'*in house providing* alla società CLARA S.p.A. nel bacino comprendente il territorio dei Comuni di Bondeno, Cento, Codigoro, Comacchio, Copparo, Fiscaglia, Goro, Jolanda di Savoia, Lagosanto, Masi Torello, Mesola, Ostellato, Poggio Renatico, Portomaggiore, Riva del Po, Terre del Reno, Tresignana, Vigarano Mainarda, Voghiera (della provincia di Ferrara);
- di approvare, ai fini del suindicato affidamento, la motivazione qualificata di cui all'art. 17, comma 2, del d.lgs. n. 201/2022, redatta in base alla relativa modulistica pubblicata sul portale ANAC, allegata quale parte integrante della presente deliberazione;
- di approvare lo Schema di Contratto di servizio per la gestione integrata dei rifiuti urbani nel suindicato bacino territoriale ed i relativi documenti allegati, per la regolazione del rapporto con il soggetto affidatario del servizio CLARA S.p.A., uniti quale parte integrante e sostanziale alla presente deliberazione;
- di approvare, ai fini del suindicato affidamento, quale allegato del Contratto di servizio di cui al punto precedente, di cui costituisce parte integrante e sostanziale, il Piano economico-finanziario di affidamento a CLARA S.p.A., asseverato ai sensi di legge, unito quale parte integrante alla presente deliberazione;
- di dare atto che in momento antecedente alla firma del Contratto di servizio il gestore

affidatario CLARA S.p.A. presenterà la fideiussione bancaria o assicurativa e copia delle polizze assicurative, come previste nel suindicato Schema di Contratto di servizio;

- di pubblicare la presente deliberazione nonché il suindicato Schema di Contratto di servizio sul sito istituzionale dell’Agenzia sul sito istituzionale dell’Agenzia e contestualmente sullo specifico portale telematico dell’ANAC ai sensi dell’art. 31, comma 2, del d.lgs. n. 201/2022;
- di dare mandato al Direttore dell’Agenzia, decorsi 60 giorni dalla suindicata pubblicazione sul portale ANAC, alla stipula del Contratto di servizio con la società affidataria CLARA S.p.A. e relativi allegati secondo lo Schema approvato con la presente deliberazione apportando le necessarie modifiche non sostanziali;
- di dichiarare l’immediata eseguibilità della presente deliberazione ai sensi dell’art. 134, comma 4, del d.lgs. n. 267/2000;

dato atto che la presente deliberazione non comporta impegno di spesa o diminuzione dell’entrata e che pertanto non è richiesto il parere in ordine alla regolarità contabile, a sensi dell’art. 49, comma 1, del d.lgs. n. 267/2000 e s.m.i.;

visto il parere favorevole in ordine alla regolarità tecnica, ai sensi dell’art. 49, comma 1, del d.lgs. n. 267/2000 e s.m.i.;

a voti unanimi e palesi,

DELIBERA

1. di affidare il servizio di gestione integrata dei rifiuti urbani secondo la forma dell’*in house providing* alla società CLARA S.p.A. nel bacino comprendente il territorio dei Comuni di Bondeno, Cento, Codigoro, Comacchio, Copparo, Fiscaglia, Goro, Jolanda di Savoia, Lagosanto, Masi Torello, Mesola, Ostellato, Poggio Renatico, Portomaggiore, Riva del Po, Terre del Reno, Tresignana, Vigarano Mainarda, Voghiera (della provincia di Ferrara);
2. di approvare, ai fini di cui al precedente punto 1., la motivazione qualificata di cui all’art. 17, comma 2, del d.lgs. n. 201/2022, redatta in base alla relativa modulistica pubblicata sul portale ANAC, allegata quale parte integrante della presente deliberazione;
3. di approvare lo Schema di Contratto di servizio per la gestione integrata dei rifiuti urbani nel bacino territoriale di cui al punto 1. ed i relativi documenti allegati, per la regolazione del rapporto con il soggetto affidatario del servizio CLARA S.p.A., uniti quale parte integrante e sostanziale alla presente deliberazione;
4. di approvare, ai fini di cui al precedente punto 1. quale allegato del Contratto di servizio di cui al precedente punto 3., di cui costituisce parte integrante e sostanziale, il Piano economico-finanziario di affidamento a CLARA S.p.A., asseverato ai sensi di legge, unito quale parte integrante alla presente deliberazione;
5. di dare atto che in momento antecedente alla firma del Contratto di servizio il gestore affidatario CLARA S.p.A. presenterà la fideiussione bancaria o assicurativa e copia delle polizze assicurative, come previste nello Schema di Contratto di servizio di cui al precedente punto 3.;
6. di pubblicare la presente deliberazione nonché lo Schema di Contratto di servizio di cui al precedente punto 3. sul sito istituzionale dell’Agenzia e contestualmente sullo specifico portale telematico dell’ANAC ai sensi dell’art. 31, comma 2, del d.lgs. n. 201/2022;

7. di dare mandato al Direttore dell' Agenzia, decorsi 60 giorni dalla pubblicazione sul portale ANAC di cui al punto 6., alla stipula del Contratto di servizio con la società affidataria CLARA S.p.A. e relativi allegati secondo lo Schema approvato con la presente deliberazione apportando le necessarie modifiche non sostanziali;
8. di trasmettere il presente provvedimento agli uffici di competenza per gli adempimenti connessi e conseguenti;
9. di dichiarare l'immediata eseguibilità della presente deliberazione ai sensi dell'art. 134, comma 4, del d.lgs. n. 267/2000.

Allegato alla deliberazione del Consiglio d'Ambito n. 99 del 25 ottobre 2023

Oggetto: Servizio Gestione Rifiuti. Affidamento del servizio di gestione integrata dei rifiuti urbani secondo la forma dell'*in house providing* alla società CLARA S.p.A. nel bacino comprendente il territorio dei Comuni di Bondeno, Cento, Codigoro, Comacchio, Copparo, Fiscaglia, Goro, Jolanda di Savoia, Lagosanto, Masi Torello, Mesola, Ostellato, Poggio Renatico, Portomaggiore, Riva del Po, Terre del Reno, Tresignana, Vigarano Mainarda, Voghiera (della provincia di Ferrara).

Si esprime parere favorevole in ordine alla regolarità tecnica, attestante la regolarità e la correttezza dell'azione amministrativa, della presente proposta di deliberazione, ai sensi degli articoli 49 comma 1 e 147 bis comma 1 del d.lgs. 18 agosto 2000 n. 267.

Dirigente
Area Servizio Rifiuti Urbani
F.to Paolo Carini

Bologna, 25 ottobre 2023



**RELAZIONE ILLUSTRATIVA DELLA MOTIVAZIONE QUALIFICATA AI FINI
DELL’AFFIDAMENTO IN HOUSE DEL SERVIZIO PUBBLICO LOCALE DI
GESTIONE INTEGRATA DEI RIFIUTI URBANI ALLA
SOCIETÀ IN HOUSE CLARA S.P.A.
(D.LGS. 201/2022, ART. 17, COMMI 1 E 2)**

Bologna, 25 ottobre 2023

Approvato e sottoscritto

Il Presidente
F.to Francesca Lucchi

Il Direttore
F.to Vito Belladonna

RELAZIONE DI PUBBLICAZIONE

La sujestesa deliberazione:

ai sensi dell'art. 124 D.Lgs. 18.08.2000 n° 267, viene oggi pubblicata all'Albo Pretorio per quindici giorniconsecutivi (come da attestazione)

Bologna, 26 ottobre 2023

Il Direttore
F.to Vito Belladonna

ALLEGATO B

Carta della qualità del servizio

Contratto di Servizio

GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI

nel bacino territoriale dei Comuni di Bondeno, Cento, Codigoro, Comacchio, Copparo, Fiscaglia, Goro, Jolanda di Savoia, Lagosanto, Masi Torello, Mesola, Ostellato, Poggio Renatico, Portomaggiore, Riva del Po, Terre del Reno, Tresignana, Vigarano Mainarda, Voghiera (FE)

CARTA DELLA QUALITÀ

BACINO CLARA s.p.a.

**AMBITO TERRITORIALE REGIONE
EMILIA-ROMAGNA**

Schema Approvato con delibera del Consiglio d'Ambito n°.76.del.26.luglio 2023

Sommario

Sommario

Sezione I – Introduzione.....	4
1. OGGETTO ED AMBITO DI APPLICAZIONE	4
2. PRESENTAZIONE DEI GESTORI	5
3. POSIZIONAMENTO NELLO SCHEMA REGOLATORIO DI RIFERIMENTO E OBBLIGHI RELATIVI	6
4. VALIDITÀ DELLA CARTA DELLA QUALITÀ.....	8
Sezione II - Principi fondamentali.....	9
5. EGUAGLIANZA	9
6. IMPARZIALITÀ	9
7. CONTINUITÀ.....	10
8. PARTECIPAZIONE.....	10
9. EFFICIENZA ED EFFICACIA	10
10. CORTESIA.....	11
11. CHIAREZZA E TRASPARENZA.....	11
12. QUALITÀ, SICUREZZA E RISPETTO DELL'AMBIENTE E DELLA SALUTE.....	11
13. PRIVACY	11
Sezione III Modalità di effettuazione del servizio di gestione dei rifiuti urbani.....	13
14. PREMESSA.....	13
15. IL SISTEMA DI GESTIONE DEI RIFIUTI: PRINCIPI DI RESPONSABILITÀ DELLA DIFFERENZIAZIONE DEI RIFIUTI URBANI	14
16.SERVIZIO DI RACCOLTA DEI RIFIUTI URBANI INDIFFERENZIATI (RIFIUTO URBANO RESIDUALE)	16
17.SERVIZIO DI PULIZIA E LAVAGGIO DEL SUOLO PUBBLICO	16
17.1 Spazzamento manuale e meccanizzato del suolo pubblico	17
17.2 Lavaggio strade e suolo pubblico	17
17.3 Pulizia arenili.....	17
Sezione IV - Obblighi e standard di qualità tecnica del servizio	18
18. PREMESSA.....	18
19. IGIENICITÀ DEI CONTENITORI	18
20. CONTROLLO E RIPRISTINO DELLA FUNZIONALITÀ DEI CONTENITORI STRADALI.....	18
21. RICHIESTA DI POSIZIONAMENTO O SPOSTAMENTO DEI CONTENITORI	19
22. SITUAZIONI DI PERICOLO STRADALE.....	19
23. FASCIA DI PUNTUALITÀ PER GLI APPUNTAMENTI CONCORDATI	19
24. OBBLIGHI IN MATERIA DI SERVIZI DI RITIRO SU CHIAMATA	20
25. OBBLIGHI IN MATERIA DI DISSERVIZI.....	21
26. RIPARAZIONE DELLE ATTREZZATURE PER LA RACCOLTA DOMICILIARE	21
27. CONTINUITÀ E REGOLARITÀ DEL SERVIZIO DI RACCOLTA E TRASPORTO.....	21
28. CONTINUITÀ E REGOLARITÀ DEL SERVIZIO DI SPAZZAMENTO E LAVAGGIO STRADE	23
29. ALTRI SERVIZI/OBBLIGHI DI COMPETENZA DEL GESTORE.....	23
Sezione V Obblighi e livelli generali di qualità contrattuale del servizio	25
30. MODALITÀ DI ATTIVAZIONE, VARIAZIONE E CESSAZIONE DEL SERVIZIO	25
31. TEMPO DI CONSEGNA DELLE ATTREZZATURE PER LA RACCOLTA.....	26
32. RECLAMI, RICHIESTE SCRITTE DI INFORMAZIONI E DI RETTIFICA DI IMPORTI ADDEBITATI.....	27
33. CONTATTO CON L'UTENTE	28
34. MODALITÀ E PERIODICITÀ DI PAGAMENTO, RATEIZZAZIONI E RETTIFICA DEGLI IMPORTI NON DOVUTI	29
35. MOROSITÀ, PENALITÀ E CONTROLLO DEL CREDITO INSOLUTO	30
36. FACILITAZIONI PER PARTICOLARI CATEGORIE DI UTENTI	31
Sezione VI - Rapporti con l'utenza e tutela dell'utente.....	32

37. SEMPLIFICAZIONE DELLE PROCEDURE	32
38. INFORMAZIONE AGLI UTENTI (INTEGRATA CON IL TITR)	32
39. DOCUMENTI DI RISCOSSIONE.....	33
40. VALUTAZIONE DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO EROGATO DAL GESTORE DEL SERVIZIO DI RACCOLTA RIFIUTI	33
41. CONCILIAZIONE PARITETICA RELATIVA ALLA GESTIONE DEL SERVIZIO DI RACCOLTA RIFIUTI	34
42. INDENNIZZI RELATIVI AL SERVIZIO DI RACCOLTA RIFIUTI E RAPPORTO CON GLI UTENTI	34
43. INFORMAZIONI UTILI DEL GESTORE INDUSTRIALE.....	35
44. GLOSSARIO.....	35
FAQ.....	42

SEZIONE I – INTRODUZIONE

1. OGGETTO ED AMBITO DI APPLICAZIONE

La Carta della Qualità è il documento attraverso il quale i gestori, in qualità di erogatori di pubblico servizio, indicano i principi fondamentali e gli standard di qualità del servizio e dichiarano agli utenti gli impegni che assumono per garantire il miglioramento della qualità dei servizi, sulla base di quanto definito dall’Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (di seguito ARERA), il regolatore nazionale, e l’Agenzia Territoriale dell’Emilia Romagna per i Servizi Idrici e Rifiuti (di seguito Atersir), il soggetto pubblico di regolazione del servizio.

La Carta della qualità in particolare:

- riporta i riferimenti del gestore del servizio integrato o, nel caso le attività incluse nel servizio integrato siano svolte da soggetti distinti, i gestori delle singole attività;
- individua il posizionamento della gestione nella matrice degli schemi regolatori;
- indica il periodo di validità del documento;
- individua i principi fondamentali cui deve attenersi il gestore nella gestione del servizio rifiuti urbani;
- riepiloga gli obblighi di servizio, degli indicatori e relativi standard di qualità previsti da ARERA, nonché standard ulteriori o migliorativi previsti dall’Ente territorialmente competente, che il gestore si impegna a rispettare nel condurre le proprie attività e le modalità di fruizione degli stessi da parte dell’utenza;
- riporta le regole di relazione fra utenti e gestori del servizio;
- fornisce ulteriori informazioni per agevolare gli utenti.

La Carta deve intendersi integrativa dei seguenti documenti con particolare riferimento agli aspetti quali-quantitativi dei servizi, compresi gli standard di qualità che il gestore si impegna a rispettare:

- la convenzione di servizio stipulata tra Atersir ed il gestore che definisce diritti e obblighi delle parti;
- il disciplinare tecnico del servizio di gestione rifiuti;
- il regolamento del servizio di gestione rifiuti vigente ove sono stabilite le modalità del servizio di raccolta, trasporto e conferimento dei rifiuti al fine di garantire una distinta gestione delle diverse frazioni dei rifiuti e promuoverne il recupero;

La Carta della qualità approvata da Atersir – sentito il Comitato Consultivo degli Utenti - ed applicata dal gestore, per i servizi erogati nei Comuni appartenenti al territorio di competenza dell’Agenzia stessa, è stata emessa in adempimento della normativa di seguito indicata:

- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici";
- Legge Regionale dell’Emilia-Romagna n 27/1994 e ss.mm. “Disciplina smaltimento rifiuti”;
- Art. 11 comma 2 legge 30 luglio 1999 n. 286, come modificato dal D.Lgs.150/2009 “Riordino e potenziamento dei meccanismi e strumenti di monitoraggio e valutazione dei costi, dei rendimenti e dei risultati dell’attività svolta dalle amministrazioni pubbliche, a norma dell’articolo 11 della legge 15 marzo 1997, n.59”;

- Deliberazione Giunta Regionale n. 1620/01 “Approvazione dei criteri ed indirizzi regionali per la pianificazione e la gestione rifiuti”;
- Decreto legislativo n. 152 del 3 aprile 2006 “Norme in materia ambientale”, parte quarta “Norme in materia di gestione dei rifiuti e di bonifica dei siti inquinati” e s.m.i.;
- Legge n. 244/2007 (legge finanziaria per il 2008) art. 2 comma 461;
- Legge Regionale dell’Emilia-Romagna n. 23/2011 “Norme di organizzazione territoriale delle funzioni relative ai servizi pubblici locali dell’ambiente” ed in particolare all’art. 7 comma 5 lett. l);
- Delibera ARERA 15/2022/R/rif e relativo Allegato A, “Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani” (di seguito TQRIF);
- Delibera del Consiglio d’Ambito di ATERSIR CAMB/2022/11 dell’11 aprile 2022 recante “Servizio Gestione Rifiuti. Prima applicazione del Testo Unico della Qualità nel settore rifiuti urbani (TQRIF) di ARERA”;
- Delibera del Consiglio d’Ambito di ATERSIR CAMB/2022/138 del 30 dicembre 2022 recante “Schema tipo della Carta della Qualità nel settore rifiuti urbani ai sensi della Deliberazione ARERA 15/2022 (TQRIF)”;

La presente Carta della qualità, considerate le peculiarità di ciascun territorio locale servito, è completata da apposito materiale informativo reso disponibile presso gli Uffici comunali e/o presso gli sportelli del gestore industriale e/o sui siti internet degli stessi.

Nel materiale informativo si indicano per ciascun Comune:

- a) le modalità specifiche di erogazione del servizio;
- b) gli orari di apertura al pubblico dei centri di raccolta e di eventuali servizi integrativi, comunque resi autonomamente disponibili sul sito internet del gestore;
- c) l’ubicazione e gli orari di apertura al pubblico degli sportelli fisici più prossimi al Comune comunque resi disponibili sul sito internet del gestore.

2. PRESENTAZIONE DEI GESTORI

Sono tenuti al rispetto delle disposizioni della presente carta della qualità:

- i gestori del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani e della tariffa corrispettiva puntuale ai sensi dell’art 1 co 668 L n. 147/2013;
- gli affidatari dei singoli servizi che lo compongono (raccolta, trasporto, spazzamento e lavaggio strade), qualora le attività del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani siano gestite da soggetti distinti all’interno di un raggruppamento temporaneo di imprese;
- i Comuni che gestiscono segmenti del servizio in economia o attraverso altre forme di affidamento

È considerato gestore ai fini dell’adempimento agli obblighi di registrazione, comunicazione, verificabilità, rendicontazione degli standard di qualità tecnica e contrattuale verso ATERSIR ed ARERA, ai sensi degli artt. 56,57,58 dell’all. A TQRIF alla delibera ARERA n. 15 /2022:

- il gestore del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani e della riscossione diretta della Tariffa ai sensi dell’art 1 co 668 L n. 147/2013;
- i Comuni che gestiscono segmenti del servizio rifiuti in economia o attraverso altre forme di affidamento;

CLARA è la società a totale capitale pubblico con sede a Copparo (FE), gestore dei servizi di igiene ambientale nei seguenti Comuni della Provincia di Ferrara: Bondeno, Cento, Codigoro, Comacchio, Copparo, Fiscaglia, Goro, Jolanda di Savoia, Lagosanto, Masi Torello, Mesola, Ostellato, Portomaggiore, Poggio Renatico, Riva del Po, Terre del Reno, Tresignana, Vigarano Mainarda, Voghiera.

Servizi erogati

CLARA gestisce i servizi di igiene ambientale nei Comuni Soci, in forza della Convenzione, stipulata in data 3 maggio 2005, con ATO FERRARA 6, ai sensi e per gli effetti dell'articolo 16, della legge regionale dell'Emilia-Romagna 6 settembre 1999, n. 25 e successive modifiche ed integrazioni, secondo il modello dell'in-house providing.

CLARA può inoltre occuparsi dei servizi di gestione del verde e di disinfestazione, in forza di specifiche convenzioni stipulate con i Comuni soci, secondo il modello dell'in-house providing.

Certificazioni e Sistema Qualità

Il sistema di gestione di CLARA spa è conforme ai requisiti della norma per il Sistema di Gestione Ambientale UNI EN ISO 14001:2015 (ISO 14001:2015), della norma per il Sistema di Gestione Qualità UNI EN ISO 9001:2015 (ISO 9001:2015) e della norma per il Sistema di Gestione per la Salute e la Sicurezza sul Lavoro (ISO 45001:2018) per il seguente campo applicativo: progettazione ed erogazione dei servizi di raccolta, trasporto e conferimento di rifiuti urbani e speciali pericolosi e non pericolosi; spazzamento urbano, manutenzione del verde pubblico, disinfestazione e disinfezione, gestione tariffazione, gestione call center; gestione centri di raccolta rifiuti; intermediazione di rifiuti senza detenzione; gestione post-operativa di discariche di rifiuti non pericolosi; recupero di rifiuti non pericolosi tramite messa in riserva e vagliatura di materiale proveniente dalla pulizia delle spiagge.

I Comuni sono soggetti istituzionali che concorrono alla gestione dei rifiuti ai sensi dell'art. 198 del DLgs 152/2006 e ss.mm.ii..

Nei Comuni di Bondeno, Cento, Codigoro, Comacchio, Copparo, Fiscaglia, Goro, Jolanda di Savoia, Lagosanto, Masi Torello, Mesola, Ostellato, Portomaggiore, Poggio Renatico, Riva del Po, Terre del Reno, Tresignana, Vigarano Mainarda, Voghiera il Gestore svolge il ruolo di gestore integrato e il Comune concorre all'approvazione delle tariffe, ai sensi di legge.

3. POSIZIONAMENTO NELLO SCHEMA REGOLATORIO DI RIFERIMENTO E OBBLIGHI RELATIVI

Attraverso la delibera del Consiglio d'Ambito CAMB/2022/11 dell'11 aprile 2022 si è adottato lo Schema Regolatorio I.

Tale schema regolatorio, ai sensi della Delibera Arera n. 15/2022 stabilisce gli obblighi di qualità e i livelli di servizio ad essi associati descritti nella presente Carta della Qualità, che devono essere rispettati dal Gestore o dai gestori dei servizi a partire dal 1° gennaio 2023 e per tutta la durata del Piano Economico Finanziario, quindi per gli anni 2023, 2024 e 2025.

		PREVISIONI DI OBBLIGHI E STRUMENTI DI CONTROLLO IN MATERIA DI QUALITÀ TECNICA (CONTINUITÀ, REGOLARITÀ, E SICUREZZA DEL SERVIZIO)	
		QUALITÀ TECNICA= NO	QUALITÀ TECNICA= SI
PREVISIONI DI OBBLIGHI IN MATERIA DI QUALITÀ CONTRATTUALE	QUALITÀ CONTRATTUALE = NO	SCHEMA I LIVELLO QUALITATIVO MINIMO	SCHEMA III LIVELLO QUALITATIVO INTERMEDIO
	QUALITÀ CONTRATTUALE = SI	SCHEMA II LIVELLO QUALITATIVO INTERMEDIO	SCHEMA IV LIVELLO QUALITATIVO AVANZATO

Dal posizionamento in Schema I discendono i seguenti obblighi:

A) Obblighi di servizio previsti dallo Schema Regulatorio

Appendice I TQRIF - Obblighi di servizio previsti dallo Schema Regulatorio I

Articolo/ Titolo TQRIF	Obblighi servizio	Obbligo Schema I
5	Adozione e pubblicazione di un'unica Carta della qualità del servizio per gestione	SI
6, 7	Modalità di attivazione del servizio	SI
10, 11	Modalità per la variazione o cessazione del servizio	SI
13, 17, 18	Procedura per la gestione dei reclami, delle richieste scritte di informazioni e di rettifica degli importi addebitati	SI
19 e 22	Obblighi e requisiti minimi dello sportello fisico e online	n.a.
20 e 22	Obblighi di servizio telefonico	SI
Titolo V	Modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rettifica degli importi non dovuti di cui al Titolo V (ad eccezione dell'Articolo 28.3)	SI
29, 30	Obblighi in materia di servizi di ritiro su chiamata e modalità per l'ottenimento di tali servizi	SI
32	Obblighi in materia di disservizi e riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare	SI
35.1	Predisposizione di una mappatura delle diverse aree di raccolta stradale e di prossimità	SI
35.2	Predisposizione di un <i>Programma delle attività di raccolta e trasporto</i>	SI
35.3 e 35.4	Nelle gestioni che non hanno adottato sistemi di telecontrollo del livello di riempimento dei contenitori, ovvero anche laddove l'implementazione di tali sistemi non assicuri ancora un'adeguata copertura del territorio servito, predisposizione di un <i>Piano di controlli periodici sullo stato di riempimento e di corretto funzionamento delle aree di raccolta stradale o di prossimità</i>	n.a.
36	Registrazione delle interruzioni del servizio di raccolta e trasporto	n.a.
42.1	Predisposizione di un <i>Programma delle attività di spazzamento e lavaggio delle strade</i>	SI
43	Registrazione delle interruzioni del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade	n.a.
48	Obblighi in materia di sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani	SI

n.a. = NON APPLICATO ALLA SCHEMA DI RIFERIMENTO SCELTO DALL'AMBITO TERRITORIALE

Non sono previsti livelli generali di qualità contrattuale e tecnica associati allo Schema I.

4. VALIDITÀ DELLA CARTA DELLA QUALITÀ

La presente Carta della qualità, redatta sulla base dello schema di riferimento approvato da Atersir, e conforme alle disposizioni delle norme previgenti e del TQRIF, stante che il rispetto degli obblighi di qualità contrattuale e tecnica individuati dal posizionamento nello Schema corrisponde all'intera durata del Piano Economico Finanziario nonché al secondo periodo regolatorio, ossia il quadriennio 2022-2025, deve ritenersi valida fino al 2025, salvo la possibilità di una periodica revisione biennale in linea con la verifica biennale del Piano Economico Finanziario dei gestori, come riportato nella delibera 363/2021 "Approvazione del metodo tariffario rifiuti (MTR-2) per il secondo periodo regolatorio 2022-2025" di ARERA. Annualmente potranno essere verificati e revisionati i contenuti del Materiale Informativo di cui al punto 1.

L'aggiornamento periodico della Carta avverrà in concomitanza all'avvio del successivo periodo regolatorio come definito da ARERA, mentre eventuali modifiche infra-periodo, in ragione anche della sua prima applicazione, potranno essere effettuate in relazione a modifiche normative, contrattuali, tecnico-organizzative del servizio, o in caso di adozione di standard migliorativi o in presenza di esigenze manifestate dai gestori, dal Comitato consultivo degli utenti e dall'utenza. In ogni caso verrà indicato da Atersir il termine entro il quale i Gestori devono provvedere all'adeguamento.

La Carta sarà resa disponibile presso i servizi comunali, sul sito web dei gestori, conformemente a quanto previsto dall'art. 3 del Testo integrato in tema di trasparenza nel servizio di gestione dei rifiuti (TITR), presso gli sportelli dei gestori del servizio.

I gestori informeranno l'utenza, con i mezzi ritenuti più adeguati e capillari entro 3 mesi dalla pubblicazione o dall'eventuale modifica del documento, nonché tramite documentazione informativa presente sul sito web del gestore del servizio integrato, ovvero di ciascun gestore dei singoli servizi che lo compongono.

Gli standard di qualità tecnica e contrattuale sono da ritenersi validi in condizioni di normale esercizio, inteso come la normale attività svolta dai gestori per garantire i livelli di servizio indicati nel presente documento. Sono esclusi gli eventi dovuti a fatti indipendenti dalla volontà e dalle capacità dei gestori, di carattere straordinario ed imprevedibile impattanti sull'intero bacino di gestione (a titolo esemplificativo, danni causati da terzi con esclusione dei subappaltatori, scioperi, atti dell'Autorità pubblica indipendenti da colpa del gestore, calamità naturali, ecc.).

Eventuali standard qualitativi migliorativi rispetto a quelli contenuti nel TQRIF, per i singoli servizi e le relative prestazioni, sono descritti nella presente Carta della Qualità.

Ai sensi del TQRIF, la Carta della Qualità non può costituire deroga rispetto agli obblighi di servizio ed ai livelli di erogazione delle prestazioni richieste ai Gestori già descritti nelle precedenti Carte del Servizio e nei contratti di servizio.

SEZIONE II - PRINCIPI FONDAMENTALI

5. EGUAGLIANZA

I gestori del servizio dei rifiuti urbani e dell'attività di gestione delle tariffe e rapporto con gli utenti, si impegnano al rispetto del principio di eguaglianza dei diritti degli utenti e di non discriminazione degli stessi.

Nell'erogazione dei servizi è vietata, qualsiasi forma di discriminazione fondata in particolare sul genere, il colore della pelle, l'origine etnica o sociale, le caratteristiche genetiche, la lingua, la religione o le convinzioni personali, le opinioni politiche o qualsiasi altra opinione, l'appartenenza ad una minoranza nazionale, il patrimonio, la nascita, un handicap, l'età o la tendenza sessuale.

Viene, inoltre, garantita la parità di trattamento nello svolgimento dei servizi prestati fra le diverse aree geografiche e fra le diverse categorie o fasce di utenti, nei limiti resi possibili dalle caratteristiche tecniche e funzionali del sistema infrastrutturale gestito.

Comunque, i gestori si impegnano a raggiungere, previa adeguata programmazione, il medesimo livello di servizio reso agli utenti in tutto il territorio di competenza, compatibilmente con le differenti caratteristiche territoriali e nel rispetto delle indicazioni del Piano d'ambito elaborato dall'Agenzia.

I gestori si impegnano a prestare una particolare attenzione, nell'erogazione dei servizi, nei confronti dei soggetti diversamente abili, anziani ed appartenenti a fasce sociali deboli, conformemente ai principi di sostenibilità e di proporzionalità e secondo criteri di fattibilità tecnica ed economica.

A tale scopo i gestori, provvedono a:

- organizzare e mantenere attivo un sito web funzionante ed accessibile, nel rispetto degli standard internazionali dal maggior numero di soggetti, cercando di eliminare, per quanto possibile, gli ostacoli di tipo tecnologico e relativi alle disabilità;
- garantire per quanto possibile l'accesso alle informazioni anche agli utenti stranieri, predisponendo appositi sistemi di agevolazione per l'accesso ai servizi amministrativi e commerciali quali la possibilità di richiedere/fornire informazioni via mail in diverse lingue (almeno italiano e inglese) la pubblicazione ed ostensione presso gli sportelli fisici e sul sito internet di opuscoli informativi in diverse lingue contenenti le informazioni di base inerenti il servizio;
- ridurre al minimo, per quanto possibile, l'attesa agli sportelli fisici per le persone disabili, gli anziani, le donne in evidente stato di gravidanza;
- in occasione di interruzioni programmate o non programmate nell'erogazione del servizio minimizzare il disagio conseguente;
- favorire il pagamento rateizzato in conformità alla normativa o secondo regole di miglior favore per gli utenti.

6. IMPARZIALITÀ

I gestori hanno l'obbligo di ispirare il proprio comportamento nei confronti degli utenti a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità. In funzione di tale obbligo deve essere svolta l'erogazione dei servizi e devono essere interpretate le clausole generali e specifiche dei documenti di regolazione dello stesso e la normativa di settore.

7. CONTINUITÀ

I gestori forniscono un servizio continuo, regolare e senza interruzioni secondo le modalità previste nella convenzione di servizio.

In caso di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio, i gestori devono intervenire per risolvere nel più breve tempo possibile il problema, adottando misure volte ad arrecare il minor disagio possibile e a tutelare la salute, l'igiene e la sicurezza pubblica e fornendo, su richiesta, tempestive informazioni sulle motivazioni e la durata del disservizio.

La mancanza di servizio può essere determinata da:

- cause di forza maggiore o da impossibilità sopravvenuta a causa (compresi gli impedimenti di terzi) di guasti o manutenzioni necessarie a garantire qualità e sicurezza dello stesso, di legittime azioni di tutela dei diritti dei lavoratori del settore (con salvaguardia dei minimi di servizio come da specifica normativa);
- cause imputabili al gestore (per impedimenti di terzi, guasti o manutenzioni dei mezzi ed impianti necessari a garantire qualità e sicurezza dello stesso)
- cause imputabili all'utente

Si vedano in proposito anche i seguenti art. 27 e 28 della presente Carta.

8. PARTECIPAZIONE

I gestori garantiscono sempre la partecipazione dell'utente alla prestazione del servizio, sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione dei servizi, che per favorire la collaborazione nei confronti dei soggetti erogatori.

L'utente può segnalare disservizi e malfunzionamenti dei contenitori per la raccolta, produrre reclami scritti, richiedere la rettifica degli importi addebitati, nonché richiedere la riparazione/sostituzione/spostamento delle attrezzature, cui il gestore è tenuto a dare riscontro, memorie e/o documenti o prospettare osservazioni, a cui i gestori potranno dare riscontro in forma privata o pubblica secondo le modalità indicate nel prosieguo della presente Carta.

I gestori acquisiscono periodicamente la valutazione dell'utente circa la qualità dei servizi resi, secondo le modalità indicate nel prosieguo della presente Carta.

L'utente ha comunque diritto di accedere ai documenti ed alle informazioni detenuti dai gestori rispetto ai quali l'utente medesimo vanta un interesse diretto, concreto e attuale, corrispondente ad una situazione giuridicamente tutelata e collegata al documento al quale è chiesto l'accesso, ai sensi di quanto stabilito dagli artt. 22 e ss. della Legge 7 agosto 1990 n. 241 recante "Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi" e s.m.i. Le modalità di esercizio del diritto di accesso sono regolate dall'art. n. 25 della medesima Legge e possono essere esercitate inviando richiesta formale tramite i canali Pec e mail descritti nel successivo art. 33 della presente Carta.

9. EFFICIENZA ED EFFICACIA

I servizi sono erogati in modo da garantirne l'efficienza e l'efficacia nell'ottica del miglioramento continuo, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo conformemente ai principi di sostenibilità e di proporzionalità e secondo criteri di fattibilità tecnica ed economica.

10. CORTESIA

I gestori garantiscono all'utente un rapporto basato sulla cortesia e sul rispetto, adottando comportamenti, modi e linguaggi adeguati allo scopo. A tal fine i dipendenti preposti al contatto con l'utenza sono tenuti ad agevolare l'utente nell'esercizio dei propri diritti e nell'adempimento degli obblighi, ad impegnarsi a soddisfare, ove possibile, le sue richieste, ad indicare le proprie generalità (sia nel rapporto personale che nelle comunicazioni telefoniche) ed a dotarsi di tesserino di riconoscimento nel rispetto della normativa vigente.

11. CHIAREZZA E TRASPARENZA

I gestori, nel redigere qualsiasi messaggio nei confronti degli utenti, pongono la massima attenzione nell'uso di un linguaggio semplice e di immediata comprensione per gli stessi.

12. QUALITÀ, SICUREZZA E RISPETTO DELL'AMBIENTE E DELLA SALUTE

Il gestore integrato della raccolta, trasporto, spazzamento e lavaggio strade garantisce l'attuazione di un sistema di gestione della qualità, tendente al miglioramento continuo delle prestazioni, che assicuri la soddisfazione delle legittime esigenze ed aspettative degli utenti.

Il gestore integrato della raccolta, trasporto, spazzamento e lavaggio strade garantisce l'attuazione di un sistema di gestione ambientale, assicurando, per quanto connesso all'attività del servizio di gestione dei rifiuti urbani, il miglioramento continuo, la conformità alle norme di settore, la prevenzione e la riduzione dell'inquinamento.

Il gestore della raccolta, trasporto, spazzamento e lavaggio strade nello svolgimento del servizio e di ogni attività, garantisce, nei limiti delle proprie competenze, la tutela della salute e della sicurezza dei cittadini e dei lavoratori, nonché la salvaguardia dell'ambiente.

Il gestore della raccolta, trasporto, spazzamento e lavaggio strade è tenuto a rispettare, anche per quanto attiene gli appalti, le leggi che disciplinano le attività in tali settori, con particolare riguardo al D.Lgs. 9 aprile 2008, n. 81 in materia di salute e sicurezza sui luoghi di lavoro.

Resta comunque dovere civico e responsabilità degli utenti contribuire alla qualità del servizio adottando comportamenti rispettosi dell'ambiente e del pubblico decoro.

Il gestore della raccolta, trasporto, spazzamento e lavaggio strade si impegna infine ad avviare un dialogo, con modalità di concertazione a livello locale, con le Associazioni di tutela del consumo al fine di strutturare un sistema di monitoraggio sulla soddisfazione dell'utenza.

13. PRIVACY

I gestori si impegnano a garantire che il trattamento dei dati personali degli utenti avvenga nel rispetto del D.Lgs.196/2003 "Codice in materia di protezione dei dati personali", così come emendato dal D.Lgs.10 agosto 2018, n. 101 in accordo al Regolamento EU 2016/679, "Regolamento generale sulla protezione dei dati".

In particolare i dati personali sono raccolti al solo fine di permettere ai gestori la corretta erogazione dei servizi e sugli stessi sono effettuate le operazioni necessarie a tal fine, quali raccolta, registrazione, conservazione, consultazione, modificazione, raffronto, cancellazione e qualunque altra operazione tra quelle previste dal codice privacy. Ferme restando le comunicazioni effettuate in esecuzione di obblighi di legge, i dati personali potranno essere comunicati, nella misura necessaria e sufficiente all'espletamento delle finalità sopra menzionate e, conseguentemente, trattati solo a tali fini dagli altri soggetti, a: banche, istituti di credito, studi legali, società di recupero crediti, società di assicurazione

del credito, aziende che operano nel settore dei trasporti, consulenti e liberi professionisti, soggetti titolati ad elevare sanzioni amministrative secondo quanto previsto dalla normativa in materia.

I dati anagrafici o contabili potranno essere comunicati alle Autorità che ne facessero richiesta per l'espletamento delle attività funzionali ad esse attribuite per legge, quale ad esempio l'Amministrazione finanziaria.

I dati possono inoltre essere trattati per il perseguimento dell'interesse legittimo del Titolare finalizzato ad aggiornare le anagrafiche degli utenti dei servizi, nonché a svolgere indagini sul livello di soddisfazione del servizio erogato e per migliorare i servizi offerti.

I trattamenti saranno effettuati con l'ausilio di mezzi elettronici nonché eventualmente in forma cartacea da soggetti, interni ed esterni, autorizzati e formalmente incaricati dal Responsabile ed a tal fine identificati, istruiti e resi edotti dei vincoli imposti dalla legge. Ogni interessato potrà sempre esercitare i diritti di cui all'art. 7 del d.lgs. 196/2003 scrivendo al Responsabile agli indirizzi di posta ordinaria o inviando un messaggio di posta elettronica certificata.

L'informativa privacy rivolta agli utenti è disponibile sul sito www.clarambiente.it.

L'elenco completo ed aggiornato dei Responsabili del trattamento dei dati personali è disponibile presso la sede legale del Titolare del Trattamento, la società CLARA SPA con sede in Copparo (FE) via A. Volta n. 26/a, PEC: clara@pec.clarambiente.it.

Ogni interessato potrà sempre esercitare i diritti di cui al Capo III del Regolamento (UE) 2016/679.

Il Responsabile della Protezione Dati (DPO) di CLARA SPA è rintracciabile ai seguenti punti di contatto:

- e-mail: dpo@clarambiente.it
- PEC: clara@pec.clarambiente.it

SEZIONE III
MODALITÀ DI EFFETTUAZIONE DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI

14. PREMESSA

I rifiuti solidi urbani vengono raccolti con diverse modalità in funzione delle caratteristiche insediative e urbanistiche (centri storici, aree residenziali, zone produttive/artigianali, frazioni, case sparse ecc), del reticolo stradale e della accessibilità ai mezzi di servizio, della disponibilità di idonei spazi in area pubblica per la collocazione dei contenitori, degli obiettivi di raccolta differenziata e, infine, della pianificazione prevista da ATERSIR.

Ordinariamente il servizio di raccolta dei rifiuti urbani può essere svolto tramite:

- raccolte domiciliari (porta a porta)
- raccolta differenziata in isole ecologiche stradali (cassonetti)
- isole ecologiche con accesso vincolato e riconoscimento utenza almeno per i rifiuti indifferenziati,
- isole interrato
- ritiri a domicilio su chiamata
- centri di raccolta (stazioni ecologiche).

Per quanto riguarda i sistemi di raccolta tramite isole ecologiche stradali e cassonetti con calotta, il numero, la volumetria e la frequenza di svuotamento sono in funzione della distribuzione delle utenze e della produzione locale di rifiuti urbani. L'ubicazione dei contenitori è definita in accordo con gli Uffici degli Enti competenti nel rispetto del Codice della Strada, curando la loro accessibilità e collocazione, al fine di minimizzare l'intralcio alla mobilità ciclo pedonale.

I centri di raccolta - come disciplinati dal D.M. 8 aprile 2008 e ss.m.i. - sono aree recintate ed organizzate con contenitori e zone "open space" dove gli utenti possono consegnare separatamente i rifiuti urbani, nel rispetto dell'apposito regolamento. I centri di raccolta sono accessibili agli utenti solo negli appositi orari di apertura ed in presenza di personale di presidio.

I servizi di raccolta domiciliare (detti anche "porta a porta") possono essere svolti con svariate modalità: per mezzo di sacchi o contenitori di piccole/medie dimensioni esposti dagli utenti a calendario (carta, scarti di cucina, plastica e lattine, ecc.), con deposito ordinato in sede stradale a calendario (cartone piegato, legno, ecc.).

I ritiri a domicilio su chiamata vengono svolti dietro prenotazione telefonica (ingombranti, potature ecc.).

Le isole interrato sono soluzioni a scomparsa dei contenitori sotto il piano stradale particolarmente adatte nei centri storici, commerciali e/o nelle zone ad alta sensibilità.

Il programma delle attività di raccolta e spazzamento è disponibile sul sito www.clambiente.it.

15. IL SISTEMA DI GESTIONE DEI RIFIUTI: PRINCIPI DI RESPONSABILITÀ DELLA DIFFERENZIAZIONE DEI RIFIUTI URBANI

L'utente ha la responsabilità di separare i rifiuti in modo omogeneo secondo le raccolte differenziate previste minimizzando il rifiuto secco indifferenziato. I gestori sono responsabili della corretta raccolta, trasporto e invio a recupero e smaltimento delle frazioni separate ottimizzando i trasporti per minimizzare gli impatti ambientali, sociali ed economici, nei limiti delle possibilità e delle disposizioni regolamentari. In caso di raccolta con isole ecologiche stradali, i gestori si impegnano a mantenere sempre ben evidenziate sui contenitori le frazioni di rifiuti cui questi sono destinati.

Il conferimento da parte dell'utente dei rifiuti difforme rispetto a quanto normato dai regolamenti di igiene urbana vigente è oggetto di sanzioni da parte degli organismi di vigilanza e controllo, in applicazione delle norme vigenti e dell'apposito Regolamento emanato da ATERSIR.

CARTA E CARTONE

La raccolta differenziata della carta e del cartone è svolta in quasi tutto il bacino tramite raccolta porta a porta. In alcune località del territorio comunale di Comacchio viene svolta tramite raccolta stradale attraverso cassonetti multimateriale (carta, cartone, plastica, lattine, legno)

PLASTICA E LATTINE

La raccolta differenziata degli imballaggi in plastica e metallo è svolta in quasi tutto il bacino tramite raccolta porta a porta. In alcune località del territorio comunale di Comacchio viene svolta tramite raccolta stradale attraverso cassonetti multimateriale (carta, cartone, plastica, lattine, legno)

VETRO

La raccolta differenziata degli imballaggi in vetro è svolta in tutto il bacino tramite raccolta stradale con campane. In alcuni centri storici o presso utenze particolari (per es. stabilimenti balneari, ristoranti, pizzerie, etc), il servizio è reso tramite raccolta porta a porta.

FRAZIONE UMIDO ORGANICA DA CUCINE E MENSE

La raccolta differenziata della frazione organica è svolta in quasi tutto il bacino tramite raccolta porta a porta. In alcune località del territorio comunale di Comacchio viene svolta tramite raccolta stradale attraverso contenitori specifici.

VERDE E RAMAGLIE

La raccolta differenziata di sfalci e fogliame, potature, etc. è svolta in quasi tutto il bacino tramite raccolta porta a porta, oltre che presso le stazioni ecologiche e tramite raccolta a domicilio su prenotazione.

In alcune località del territorio comunale di Comacchio viene svolta tramite raccolta stradale attraverso contenitori specifici.

RIFIUTI INGOMBRANTI

La raccolta differenziata dei rifiuti ingombranti (es. mobilio, suppellettili, materassi, pneumatici, ecc) viene effettuata presso le stazioni ecologiche e tramite ritiro a domicilio su chiamata, tramite il numero verde 800-881133 o on line con accesso dal sito www.clambiente.it.

APPARECCHIATURE ELETTRICHE ED ELETTRONICHE (RAEE)

È assicurata la raccolta differenziata dei RAEE -Rifiuti di Apparecchiature Elettriche ed Elettroniche: come ad esempio frigoriferi, condizionatori e congelatori, grandi e piccoli elettrodomestici, tv e monitor, apparecchiature informatiche, lampade a basso consumo e neon. I RAEE sono raccolti separatamente presso le stazioni ecologiche e con ritiro a domicilio previa prenotazione tramite il numero verde 800-881133 o on line con accesso dal sito www.clambiente.it.

ECOMOBILE

Il Gestore rende disponibile, in particolare nelle località più distanti dai Centri di Raccolta, un servizio itinerante di raccolta di:

- Piccoli elettrodomestici elettrici ed elettronici
- Pentolame e casalinghi in metallo e in ceramica
- Toner e cartucce di stampa esauriti
- Neon e lampade a basso consumo
- Olio vegetale
- Vernici e solventi
- Batterie ed accumulatori
- Pile esaurite
- Olio minerale, filtri olio e gasolio

I punti di stazionamento, gli orari e le modalità di accesso al servizio sono consultabili sul sito www.clambiente.it.

RIFIUTI URBANI PERICOLOSI

La raccolta di pile e farmaci scaduti è effettuata presso gli esercizi commerciali, presso le stazioni ecologiche e presso l'Ecomobile ove il servizio è attivo. Possono essere portati alle stazioni ecologiche e all'Ecomobile anche batterie, oli minerali ed altri rifiuti pericolosi di origine domestica quali solventi, vernici, prodotti fotochimici, etc.

COMPOSTAGGIO DOMESTICO

Il composte o compostiera è un contenitore nel quale si ripone il rifiuto organico; trascorso un certo periodo di tempo il rifiuto diventa concime, utilizzabile, ad esempio, in giardino. In alternativa, nelle zone rurali, in aperta campagna, è possibile creare una concimaia, cioè uno spazio nel terreno da utilizzare al posto del contenitore.

ALTRI SERVIZI DI RACCOLTA DIFFERENZIATA

Il gestore del servizio rifiuti attiva ulteriori servizi di raccolta differenziata, con riferimento alla normativa vigente ed ai Regolamenti locali, per i seguenti rifiuti elencati in modo indicativo e non esaustivo:

- cartucce usate da processi di stampa (toner)
- farmaci
- pile e batterie esauste
- legno e oggetti legnosi (mobilio, cassette, bancali ecc.)
- macerie da piccole riparazioni domestiche eseguite in regime di fai-da-te (laterizio, piastrelle, sanitari ecc.)
- metalli (oggetti, sfridi, lattine in acciaio ecc.)
- oli e grassi alimentari
- altri rifiuti domestici pericolosi (prodotti etichettati con simboli di pericolo)
- abiti usati

- microraccolta di rifiuti da costruzione e demolizione contenenti amianto (solo da utenze domestiche).
- raccolta di materiali assorbenti (pannolini e pannoloni)

Le effettive raccolte differenziate attivate in ogni Comune e le relative modalità di servizio sono indicate nel materiale informativo di cui al punto 1 della presente Carta.

Inoltre sulla base degli accordi con gli Enti, i gestori potranno avviare nuove forme di raccolta differenziata, delle quali darà opportuna comunicazione agli utenti relativamente ai tempi ed ai modi di esecuzione.

CENTRI DI RACCOLTA

Altri importanti strumenti a disposizione dell'utenza, parte integrante del servizio ambientale, sono i centri di raccolta. Queste strutture sono aree attrezzate e presidiate, aperte ai cittadini ed alle attività, dotate di piazzali e contenitori, dedicate al conferimento diretto da parte degli utenti di rifiuti differenziati.

Durante gli orari di apertura è presente un operatore addetto al ricevimento dei rifiuti.

Le effettive raccolte differenziate attivate in ogni Centro di Raccolta, le relative modalità di servizio e l'indicazione dell'ubicazione e degli orari di apertura si possono trovare all'interno dei materiali informativi di dettaglio predisposti a supporto della presente Carta. L'indicazione dell'ubicazione e degli orari di apertura delle stazioni ecologiche si possono trovare anche sul sito www.clarambiente.it

Le informazioni sui servizi sopra descritti possono essere richieste dagli utenti attraverso i canali di contatto nel successivo art. 33.

16.SERVIZIO DI RACCOLTA DEI RIFIUTI URBANI INDIFFERENZIATI (RIFIUTO URBANO RESIDUALE)

Nelle raccolte dei rifiuti indifferenziati (o rifiuti urbani residuali) sono ricomprese le tipologie di rifiuti non oggetto di specifiche raccolte differenziate. Il servizio tradizionale è svolto in quasi tutto il bacino attraverso raccolta porta a porta. In alcune località del territorio comunale di Comacchio e presso alcune utenze del territorio comunale di Cento è gestito tramite cassonetti stradali.

17.SERVIZIO DI PULIZIA E LAVAGGIO DEL SUOLO PUBBLICO

I gestori effettuano la pulizia di suolo pubblico, strade, piazze, marciapiedi, portici pubblici o privati ad uso pubblico, piste ciclabili ed aree verdi mediante spazzamento manuale e meccanizzato secondo le tempistiche fissate per ciascun Comune come risultanti dal materiale informativo di cui all'art. 1.

I suddetti servizi sono organizzati su programmi prestabiliti sulla base dei Contratti di Servizio assicurando una diversa frequenza a seconda delle esigenze territoriali.

Il programma delle attività di spazzamento è disponibile sul sito del gestore www.clarambiente.it.

È inoltre previsto un servizio complementare, in modo da garantire interventi di mantenimento nelle zone più frequentate oltre ad interventi in concomitanza di manifestazioni culturali e sportive.

17.1 Spazzamento manuale e meccanizzato del suolo pubblico

Generalmente il servizio è svolto in tutte le aree urbanizzate e nelle principali frazioni, con particolare attenzione ai centri storici ed alle aree commerciali. Le aree servite e le frequenze di servizio sono puntualmente concordate secondo le previsioni del Contratto di Servizio. Il servizio è organizzato secondo precisi programmi che tengono conto della sensibilità delle aree e delle effettive necessità ed utilizza attrezzature rispondenti alle norme di legge. Tuttavia situazioni contingenti e imprevedibili (eventi sociali, meteorologici, ecc.) rendono opportuna una certa flessibilità di tali programmi. Resta fermo l'impegno del gestore a contenere al minimo, per quanto possibile, i disagi agli utenti.

17.2 Lavaggio strade e suolo pubblico

Il servizio è organizzato sulla base delle caratteristiche del territorio, assicurando una diversa frequenza a seconda delle esigenze territoriali e della stagionalità. Ove necessario ai fini dell'efficacia del servizio, può essere richiesto che la strada da lavare sia libera su entrambi i lati da veicoli in sosta. È per tale motivo che, nei percorsi di volta in volta interessati, verranno messi con un anticipo di almeno 48 ore i cartelli che indicano il divieto di sosta con rimozione forzata degli autoveicoli, dei motocicli e dei ciclomotori. (la rimozione non è prevista per i veicoli, muniti di apposito contrassegno, appartenenti a disabili).

17.3 Pulizia arenili

Sono assicurati i servizi di pulizia spiaggia come pianificati secondo un calendario prestabilito; gli interventi riguardano la pulizia della battigia, dell'arenile e lo svuotamento dei contenitori porta rifiuti.

SEZIONE IV - OBBLIGHI E STANDARD DI QUALITÀ TECNICA DEL SERVIZIO

18. PREMESSA

I gestori garantiscono il rispetto degli standard di qualità contrattuale e tecnica dei servizi erogati previsti dal posizionamento nello Schema regolatorio indicato all'art. 3 o previsti dal contratto di servizio, se migliorativi.

Gli standard sono espressi in giorni lavorativi (sabato e festivi esclusi) e devono intendersi al netto dei tempi necessari al rilascio di autorizzazioni, permessi, adempimenti a carico dell'utente o del Comune se di sua competenza o dell'Ente preposto e fanno riferimento alle date di ricevimento/spedizione apposte dal sistema ufficiale di registrazione dei gestori; non viene garantito il rispetto degli standard in caso di eventi fortuiti e di forza maggiore.

ATERSIR, fermi restando gli obblighi di registrazione e comunicazione ad ARERA ai sensi dell'art 56, 57 e 58 del TQRIF, provvede al controllo dell'adempimento agli standard di servizio cui il Gestore è tenuto ai sensi della Carta della Qualità, sia in relazione allo schema adottato per la gestione nell'ambito territoriale, sia per effetto delle disposizioni contrattuali.

19. IGIENICITÀ DEI CONTENITORI

L'igiene dei contenitori stradali è assicurata con operazioni di lavaggio di norma ogni 12 mesi o sanificazione o trattamento enzimatico/battericida. Per quanto riguarda l'igiene delle campane stradali, il gestore industriale garantisce una pulizia annuale.

Il lavaggio dei contenitori stradali è effettuato sia internamente sia esternamente. Il mancato rispetto del programma può essere giustificato solo da condizioni e da fattori estranei all'organizzazione aziendale, quali:

- traffico veicolare
- veicoli in sosta non autorizzata
- lavori stradali
- avverse condizioni climatiche (forti nevicate, precipitazioni piovose particolarmente intense, ecc.).

In seguito a segnalazione da parte degli utenti di situazioni di scarsa igiene o persistente emanazione di cattivi odori, il gestore industriale si impegna ad attivarsi, verificando lo stato della situazione in relazione a quanto previsto dai contratti di servizio,

L'igiene dei contenitori per il servizio di raccolta domiciliare è a carico dell'utenza.

20. CONTROLLO E RIPRISTINO DELLA FUNZIONALITÀ DEI CONTENITORI STRADALI

Il gestore industriale assicura il controllo della funzionalità dei contenitori in coincidenza con il servizio di raccolta o su segnalazione dell'utente.

Il gestore industriale assicura il controllo ed il ripristino della funzionalità dei contenitori stradali per i rifiuti urbani interrotta a seguito di guasto tale da non permettere le operazioni di conferimento nei termini previsti dal disciplinare tecnico allegato al contratto di servizio o dalla segnalazione del malfunzionamento.

Nei casi in cui i guasti non impediscono il conferimento dei rifiuti, il gestore industriale assicura la verifica ed il ripristino della funzionalità entro dodici (12) giorni lavorativi dal rilevamento o dalla segnalazione del malfunzionamento.

Al momento della verifica il gestore industriale è tenuto, inoltre, a controllare che il guasto al contenitore non crei situazioni di pericolo per gli utenti, nel qual caso deve provvedere immediatamente alla sua sostituzione.

21. RICHIESTA DI POSIZIONAMENTO O SPOSTAMENTO DEI CONTENITORI

Nel caso di richiesta scritta di posizionamento di ulteriori contenitori o di spostamento di contenitori già presenti, il gestore industriale ne assicura la verifica tecnica di fattibilità e ne comunica l'esito all'utente al netto dei tempi necessari al rilascio di autorizzazioni, permessi, adempimenti a carico del Comune o Ente preposto entro 20 giorni dalla richiesta al netto dei tempi necessari al rilascio di autorizzazioni, permessi, adempimenti a carico del Comune o Ente preposto

22. SITUAZIONI DI PERICOLO STRADALE

Situazioni di pericolo sulle strade, connesse ad incidenti o altre situazioni accidentali (caduta alberi, allagamenti, smottamenti, versamento liquidi ecc.) non sono di competenza del gestore industriale. L'allarme da parte di coloro che rilevano il pericolo deve essere comunicato agli organismi preposti al pronto intervento pubblico (Polizia Stradale, Polizia Provinciale, Polizia Municipale, Vigili del Fuoco, Corpo Forestale ecc.). Le responsabilità connesse alla sicurezza, al completamento dei lavori ed alla riapertura al traffico delle aree oggetto dell'intervento sono in carico all'Ente proprietario della strada.

Per le eventuali segnalazioni di situazioni di pericolo inerenti al servizio, di seguito riportate, l'utente si rivolgerà alle istituzioni competenti (Forze di Polizia, Vigili del Fuoco, Comuni, gestori della rete stradale) ed ai relativi numeri di emergenza (112, 115, Numeri di emergenza delle Polizie Locali, ...) che provvederanno ad attivare il gestore in regime di pronto intervento nei modi e nei tempi previsti dal contratto vigente e dal TQRIF ARERA.

Il servizio di pronto intervento è garantito dai gestori per le seguenti casistiche:

- a) richieste di pronto intervento per la rimozione di rifiuti abbandonati, laddove presentino profili di criticità in tema di sicurezza, ovvero ostacolano la normale viabilità o generino situazioni di degrado o impattino sulle condizioni igienico-sanitarie;
- b) richieste di pronto intervento riguardanti la rimozione dei rifiuti stradali in seguito a incidenti, laddove ostacolano la normale viabilità o creino situazioni di pericolo;
- c) richieste di pronto intervento per errato posizionamento o rovesciamento dei cassonetti della raccolta stradale e di prossimità o dei cestini, nel caso in cui costituiscano impedimento alla normale viabilità.

In caso di richieste di intervento di cui al punto a), laddove si verifichi la necessità di procedere alla caratterizzazione dei rifiuti abbandonati ai fini della loro rimozione, il gestore provvede alla messa in sicurezza e al confinamento dell'area, garantendo la protezione per l'ambiente, le persone, o le cose, entro quattro (4) ore dall'arrivo sul luogo della chiamata. Il tempo di rimozione dei rifiuti non potrà in ogni caso superare la durata di quindici (15) giorni lavorativi dalla messa in sicurezza dell'area.

23. FASCIA DI PUNTUALITÀ PER GLI APPUNTAMENTI CONCORDATI

Nei casi in cui si renda necessaria la presenza dell'utente per rendere un servizio e, quindi, diventi indispensabile concordare un appuntamento, il gestore si impegna a rispettarne data e ora.

La fascia di puntualità è l'intervallo orario all'interno del quale è fissato l'appuntamento con l'utente. Al momento di concordare un appuntamento, il gestore fissa l'ora di inizio e l'ora di

fine della fascia di puntualità ed il luogo. La fascia massima di puntualità per gli appuntamenti concordati con l'utente è pari a due (2) ore. In caso di ritardo superiore a 30 minuti il gestore è tenuto a preavvisare telefonicamente l'utente.

Al momento di fissare l'appuntamento il gestore industriale comunica all'utente che, in caso di mancato rispetto di tale appuntamento, è dovuto un indennizzo a richiesta circostanziata, per mancata puntualità come disciplinato all'art. 44.

Nel caso in cui l'esecuzione della prestazione o del sopralluogo oggetto dell'appuntamento concordato avvenga con ritardo superiore alle 2 ore previste, il gestore è obbligato a compilare e far sottoscrivere all'utente – ove presente – un modulo, da lasciare in copia allo stesso utente, nel quale sono riportate le seguenti informazioni: data, fascia di puntualità concordata, luogo dell'appuntamento, data ed ora di inizio della prestazione/sopralluogo, condizioni e modalità per la richiesta dell'indennizzo da riconoscere all'utente.

In caso di assenza dell'utente il gestore non compila il modulo e l'utente non ha diritto ad indennizzo come disciplinato all'art. 43. Sia l'utente che il gestore possono disdire l'appuntamento con preavviso minimo di 24 ore.

24. OBBLIGHI IN MATERIA DI SERVIZI DI RITIRO SU CHIAMATA

Il gestore garantisce all'utente il ritiro a domicilio dei rifiuti ingombranti ed altre frazioni di rifiuti urbani per natura e dimensioni non compatibili con le modalità di raccolta adottate nella gestione.

CLARA effettua servizi di ritiro a domicilio su chiamata di:

- ingombranti
- grandi quantità di verde e ramaglie (servizio a pagamento)
- piccole quantità di rifiuti contenenti amianto

I servizi devono essere prenotati contattando il numero verde [800-881133](tel:800-881133) oppure on line tramite l'Area Riservata accessibile dal sito www.clarambiente.it

Ritiro ingombranti. Al momento della richiesta bisogna indicare il numero di colli da far ritirare: per 'collo' si intende un oggetto o un gruppo di oggetti sollevabili con un unico movimento (ad esempio sedie impilate, oppure uno scatolone contenente pc, tastiera e mouse). Possono essere ritirati al massimo 5 colli per chiamata.

Il servizio è gratuito una volta all'anno nei Comuni dotati di almeno un Centro di Raccolta e/o nei Comuni con misurazione puntuale degli svuotamenti. Nei restanti Comuni è gratuito due volte all'anno. Ogni servizio comprende un solo viaggio. In caso di superamento dei limiti di gratuità si può richiedere il servizio a pagamento, le cui tariffe sono annualmente deliberate e comunque non superiori al costo del servizio.

Condizioni dettagliate del servizio ed eventuali costi sono consultabili sul sito www.clarambiente.it

Il ritiro è in ogni caso gratuito per i beneficiari del bonus sociale e per ulteriori categorie individuate con criteri determinati da Atersir. Il modulo per la richiesta di esenzione dal pagamento dei servizi di ritiro su chiamata è disponibile sul sito www.clarambiente.it.

Ritiro di verde e ramaglie e scarti vegetali da manutenzione del giardino in grandi quantità. Viene concordata una data in cui il personale incaricato dal gestore passerà a ritirare il materiale, che dovrà essere sfuso (NON all'interno di sacchi o altri contenitori), in un unico cumulo posizionato su suolo pubblico o in prossimità della recinzione, in modo tale che

l'automezzo dotato di polipo caricatore possa accedere al materiale, con uno stazionamento unico, anche rimanendo all'esterno della proprietà privata.

Condizioni dettagliate e costi del servizio e costi sono consultabili sul sito www.clarambiente.it

Ritiro di piccole quantità di rifiuti contenenti amianto. Il servizio, rivolto alle utenze domestiche, è gratuito e riguarda il solo ritiro del materiale. Occorre innanzitutto accertarsi della possibilità di avviare la procedura, consultando le Linee guida della Regione Emilia-Romagna per la microraccolta dell'amianto (D.G.R. 1071 del 1 luglio 2019). In ogni caso il cittadino NON deve eseguire nessun tipo di operazione sul materiale prima del sopralluogo da parte del tecnico Clara, che fornirà le opportune indicazioni sulle procedure di trattamento e imballaggio e compilerà il relativo verbale di sopralluogo. Le condizioni dettagliate del servizio sono consultabili sul sito www.clarambiente.it

25. OBBLIGHI IN MATERIA DI DISSERVIZI

Per disservizio, si intende il non corretto svolgimento del servizio integrato dei rifiuti o dei singoli servizi che lo compongono, che provoca disagio o danno all'utenza senza tuttavia generare situazione di pericolo per l'ambiente, le persone e le cose.

L'utente può segnalare un disservizio attraverso il numero verde 800-881133, attraverso gli sportelli fisici presenti sul territorio e on line attraverso l'Area Riservata raggiungibile dalla home page del sito www.clarambiente.it

Il tempo di intervento in caso di segnalazioni per disservizi non deve superare i cinque (5) giorni lavorativi, tempo intercorrente tra il momento in cui il gestore riceve la segnalazione da parte dell'utente e il momento in cui viene risolto il disservizio.

Il tempo di intervento in caso di segnalazioni per disservizi può arrivare a dieci (10) giorni nel caso sia necessario effettuare un sopralluogo.

26. RIPARAZIONE DELLE ATTREZZATURE PER LA RACCOLTA DOMICILIARE

L'utente può effettuare la richiesta di riparazione/sostituzione delle attrezzature per la raccolta domiciliare al gestore del relativo servizio, sportello fisico e sportello online o tramite il servizio telefonico.

Il tempo di riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare non deve superare i dieci (10) giorni lavorativi, tempo intercorrente tra la data di ricevimento da parte del gestore e la data di riparazione, ovvero di sostituzione dell'attrezzatura.

Il tempo di riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare può arrivare a quindici (15) giorni lavorativi nel caso sia necessario effettuare un sopralluogo.

In caso di furto o di rottura che comporti la necessità di sostituzione di contenitori per la raccolta domiciliare, l'utenza è tenuta a presentare un'autocertificazione al gestore, che provvederà alla sostituzione

27. CONTINUITÀ E REGOLARITÀ DEL SERVIZIO DI RACCOLTA E TRASPORTO

Il gestore predispone una mappatura delle diverse aree di raccolta stradale e di prossimità, indicando per ciascuna di esse il numero di contenitori e le frazioni di rifiuti raccolte in modo differenziato garantendo la tracciabilità di eventuali aggiornamenti; redige inoltre un programma delle attività di raccolta e trasporto da cui sia possibile evincere, per ciascuna strada/via e su base giornaliera, la data e la fascia oraria prevista per lo svolgimento dell'attività e la frazione di rifiuto oggetto di raccolta, garantendo la tracciabilità e

l'approvazione da parte dell'Ente territorialmente competente di eventuali modifiche sostanziali che comportino una variazione della frequenza di passaggio.

Il servizio viene svolto in quasi tutto il bacino tramite raccolta porta a porta, che consiste nel ritiro delle diverse frazioni merceologiche (indifferenziato, carta/cartone, frazione organica, plastica e lattine, verde, pannolini e pannoloni) tramite passaggio a domicilio calendarizzato.

Il sistema prevede un conferimento tramite sacchi, mastelli, bidoni o altri idonei contenitori preventivamente esposti a cura dei singoli utenti per il ritiro. Il conferimento in mastelli e bidoni prevede il posizionamento su area pubblica in aree antistanti l'abitazione/attività - di contenitori specifici per la raccolta, con volumi variabili a seconda della tipologia di utenza servita.

I contenitori, dopo lo svuotamento vengono ricollocati con i coperchi aperti nel luogo appositamente individuato.

Per quanto concerne la raccolta degli imballaggi in vetro questa avviene tramite il posizionamento sul territorio di apposite campane con una cubatura di circa 2.2 mc

Sul sito www.clarambiente.it sono disponibili tutte le informazioni relative al servizio di raccolta porta a porta (contenitori, orari e modalità di esposizione), ed è possibile consultare e scaricare in formato stampabile i calendari **con l'indicazione delle frazioni di rifiuti raccolte e delle giornate in cui viene eseguito il servizio**. Per ogni zona è inoltre consultabile l'elenco delle vie servite.

Il programma giornaliero delle attività di raccolta e trasporto legato al calendario delle raccolte in possesso degli utenti viene redatto con cadenza bisettimanale.

Il servizio di raccolta si sviluppa su due turni che vanno dalle ore 5:30 alle 12:00 e dalle 12:00 alle 18:30. Per alcune frazioni di rifiuto può essere previsto un servizio notturno.

È garantita la tracciabilità dei percorsi di raccolta con appositi sistemi di rilevamento GPS posizionati sui mezzi di raccolta.

Il gestore garantisce, in condizioni normali, il rispetto del programma di raccolta.

Il mancato svuotamento di alcuni contenitori è giustificabile solo per cause estranee all'organizzazione quali:

- veicoli in sosta non autorizzata;
- lavori stradali;
- condizioni meteorologiche avverse (forti nevicate, precipitazioni piovose particolarmente intense, ...) e calamità naturali;
- ostacoli dovuti al traffico;
- sospensioni del servizio programmate (concomitanza di festività, sciopero).

Il tempo di recupero del servizio non effettuato puntualmente è differenziato dall'Ente territorialmente competente d'intesa con il gestore in relazione alla densità abitativa, all'affluenza turistica della gestione, alle modalità di raccolta, e alla frazione merceologica del rifiuto, ed è pari a:

a) ventiquattro (24) ore per la raccolta domiciliare;

b) per la raccolta stradale e di prossimità:

i. ventiquattro (24) ore nelle zone di pregio e/o a elevata densità abitativa e/o in periodi dell'anno con elevata affluenza turistica e, in ogni caso, per la frazione organica nei mesi di giugno, luglio e agosto;

ii. settantadue (72) ore nelle zone con media o bassa intensità abitativa e per le altre frazioni, inclusa la frazione organica nei restanti mesi dell'anno.

Nei casi di maggiore gravità il gestore coinvolgerà l'Ente competente per concordare la riprogrammazione del servizio. Sono comunque assicurate l'applicazione delle disposizioni

previste dalla legge n. 146/90 e le prestazioni indispensabili di cui all'art. 8 del Codice di regolamentazione delle modalità di esercizio del diritto di sciopero

28. CONTINUITÀ E REGOLARITÀ DEL SERVIZIO DI SPAZZAMENTO E LAVAGGIO STRADE

Il gestore dello spazzamento e lavaggio strade predispone un programma delle attività da cui sia possibile evincere, per ciascuna strada e area mercatale la data e la fascia oraria prevista per lo svolgimento delle attività, garantendo la tracciabilità e l'approvazione da parte dell'Ente territorialmente competente di eventuali modifiche sostanziali che comportino una variazione della frequenza di passaggio.

La pulizia del suolo pubblico (strade, piazze, marciapiedi pubblici e/o privati ad uso pubblico) è effettuata sia manualmente, sia attraverso ausili meccanici (spazzatrici) e comprende anche i servizi di lavaggio delle strade ove previsto (Comune di Comacchio). Il Gestore attua tutti gli accorgimenti tecnici necessari ad evitare il sollevamento di polveri, l'ostruzione delle caditoie stradali e dei manufatti, l'emissione di odori sgradevoli e di rumori molesti. L'attività di spazzamento è finalizzata alla pulizia ed all'igiene del suolo. Le frequenze di spazzamento sono definite a seconda delle esigenze e delle caratteristiche urbanistiche proprie del territorio

Il programma delle attività di spazzamento manuale e meccanizzato, che individua, per ciascuna zona o areale, le giornate e le frequenze degli interventi, è pubblicato sul sito www.clarambiente.it

Il gestore classifica le interruzioni, intese come i servizi non effettuati puntualmente rispetto al sopra citato programma delle attività e non ripristinati entro il tempo di recupero, in base al numero di utenze presumibilmente coinvolte secondo la seguente articolazione:

- a) interruzioni rilevanti del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade riguardanti un intero Comune o una zona ampia come interi quartieri;
- b) interruzioni limitate del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade che interessano zone circoscritte come alcune vie o porzioni di vie o una o più aree mercatali

Il tempo di recupero del servizio non effettuato puntualmente rispetto a quanto indicato nel programma, inteso quale tempo entro cui il servizio deve essere comunque recuperato al fine di non generare un'interruzione del servizio, è differenziato dall'Ente territorialmente competente d'intesa con il gestore in relazione alla densità abitativa, all'affluenza turistica della gestione e alla frequenza programmata ed è pari a:

- a) ventiquattro (24) ore nelle zone di pregio e/o con elevata densità abitativa e/o in periodi dell'anno con elevata affluenza turistica, e nelle aree adibite a particolari utilizzi, come mercati ed eventi;
- b) due (2) giorni lavorativi negli altri contesti e per frequenze programmate quindicinali, ovvero entro tre (3) giorni lavorativi per frequenze mensili.

In presenza di una programmazione del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade per fascia oraria, il tempo di recupero decorre dal termine della fascia oraria pianificata

29. ALTRI SERVIZI/OBBLIGHI DI COMPETENZA DEL GESTORE

CLARA si occupa anche di servizi di gestione del verde pubblico e di disinfestazione e disinfezione. Tali attività, attualmente svolte in forza di specifiche convenzioni stipulate con i Comuni soci secondo il modello dell'in-house providing, potranno essere oggetto di modifica all'atto della sottoscrizione dei nuovi contratti di servizio e comunque sulla base di quanto eventualmente legiferato dall'ente di riferimento ARERA.

I servizi erogati possono essere riassunti come descritto di seguito.

Servizio di manutenzione verde Pubblico

- Sfalcio di aree verdi, arginature e cigli stradali
- Manutenzione alberature (potature, abbattimenti, piantumazioni, irrigazione)
- Manutenzione e pulizia di aiuole e parchi pubblici

Servizio di disinfestazione e disinfezione

- Distribuzione di prodotti antilarvali per disinfestazione zanzare (caditoie stradali)
- Trattamenti adulticidi per disinfestazione zanzare o altri insetti striscianti
- Trattamenti contro infestanti delle alberature

SEZIONE V
OBBLIGHI E LIVELLI GENERALI DI QUALITÀ CONTRATTUALE DEL SERVIZIO

30. MODALITÀ DI ATTIVAZIONE, VARIAZIONE E CESSAZIONE DEL SERVIZIO

Il gestore (per i bacini tariffari in regime di TCP) ed i Comuni (per i bacini tariffari in regime TARI, a meno di specifiche concessioni con altri soggetti) rendono disponibili presso gli sportelli fisici intercomunali, ove presenti, e sulla home page del proprio sito internet appositi moduli scaricabili e stampabili o compilabili online attraverso il quale gli utenti possono presentare richiesta di attivazione, variazione e cessazione del servizio.

ATTIVAZIONE

La richiesta di attivazione del servizio deve essere presentata dall'utente al gestore nei tempi indicati sul Regolamento TCP, mediante sportello fisico intercomunale e online, compilando l'apposito modulo scaricabile dal sito www.clarambiente.it in modalità anche stampabile, disponibile presso gli sportelli fisici, laddove presenti, ovvero compilabile online.

Il modulo per la richiesta di attivazione del servizio contiene almeno i seguenti campi obbligatori:

- a) il recapito postale o di posta elettronica al quale inviare la richiesta;
- b) i dati identificativi dell'utente, tra i quali:
 - per le utenze domestiche: cognome, nome e codice fiscale;
 - per le utenze non domestiche: denominazione societaria o dell'ente titolare dell'utenza, partita IVA o codice fiscale per i soggetti privi di partita IVA;
- c) i dati identificativi dell'utenza: indirizzo, superficie e dati catastali dell'immobile e, in aggiunta:
 - per le utenze domestiche: numero degli occupanti residenti e/o domiciliati;
 - per le utenze non domestiche: l'attività o le attività effettuata/e dall'utenza;
- d) la data in cui ha avuto inizio il possesso o la detenzione dell'immobile, adeguatamente documentata, anche mediante autocertificazione ai sensi del decreto del Presidente della Repubblica 445/00.

Il modulo riporta anche le principali informazioni sull'erogazione dei servizi, le corrette modalità di conferimento dei rifiuti, le modalità per la consegna delle attrezzature e le indicazioni per reperire la Carta della qualità del servizio o, in alternativa, deve essere riportato il rinvio al sito internet del gestore, salva espressa richiesta dell'utente di averne copia cartacea.

Il gestore garantisce una risposta scritta alla richiesta di attivazione del servizio entro trenta (30) giorni lavorativi dalla data di ricevimento della richiesta.

La risposta avviene tramite l'invio della ricevuta a mezzo mail se la richiesta è trasmessa attraverso i portali online, oppure tramite la consegna fisica della ricevuta se la comunicazione da parte dell'utente avviene presso lo sportello fisico.

La suddetta risposta deve riportare i seguenti elementi minimi:

- a) il riferimento alla richiesta di attivazione del servizio;
- b) il codice utente e il codice utenza;
- c) la data a partire dalla quale decorre, ai fini del pagamento della tariffa corrispettiva, l'attivazione del servizio.

Le richieste di attivazione del servizio producono i loro effetti dalla data in cui ha avuto inizio il possesso o la detenzione dell'immobile come indicato nella richiesta dell'utente.

VARIAZIONE E CESSAZIONE

Le richieste di variazione e di cessazione del servizio devono essere inviate al gestore entro novanta (90) giorni solari dalla data in cui è intervenuta la variazione o cessazione mediante sportello fisico intercomunale e on line, compilando l'apposito modulo scaricabile dal sito www.clarambiente.it, in modalità anche stampabile, disponibile presso gli sportelli fisici, laddove presenti, ovvero compilabile online.

Il modulo per le richieste di variazione e di cessazione del servizio contiene almeno i seguenti campi obbligatori:

- a) il recapito postale, di posta elettronica al quale inviare la comunicazione o la richiesta;
- b) i dati identificativi dell'utente, tra i quali cognome, nome, codice fiscale o denominazione societaria e partita IVA, e codice utente, indicando dove è possibile reperirlo;
- c) il recapito postale e l'indirizzo di posta elettronica dell'utente;
- d) i dati identificativi dell'utenza: indirizzo, dati catastali, superficie dell'immobile e codice utenza, indicando dove è possibile reperirlo;
- e) l'oggetto della variazione (riguardante, ad esempio, la superficie dell'immobile o il numero degli occupanti residenti e/o domiciliati);
- f) la data in cui è intervenuta la variazione o cessazione del servizio, adeguatamente documentata anche mediante autocertificazione ai sensi del decreto del Presidente della Repubblica 445/00.

Il gestore garantisce una risposta scritta alla richiesta di variazione e cessazione del servizio entro trenta (30) giorni lavorativi dalla data di ricevimento della richiesta.

La risposta avviene tramite l'invio della ricevuta a mezzo mail se la richiesta è trasmessa attraverso i portali online, oppure tramite la consegna fisica della ricevuta se la comunicazione da parte dell'utente avviene presso lo sportello fisico.

Le richieste di cessazione del servizio producono i loro effetti dalla data in cui è intervenuta la cessazione se la relativa richiesta è presentata entro il termine previsto dal Regolamento TCP, ovvero dalla data di presentazione della richiesta se successiva a tale termine.

Le richieste di variazione del servizio che comportano una riduzione dell'importo da addebitare all'utente/contribuente producono i loro effetti dalla data in cui è intervenuta la variazione se presentata entro il termine previsto dal Regolamento TCP, ovvero dalla data di presentazione della richiesta se successiva a tale termine. Diversamente, le richieste di variazione che comportano un incremento dell'importo da addebitare all'utente/contribuente producono sempre i loro effetti dalla data in cui è intervenuta la variazione.

In deroga a quanto disposto dal precedente comma precedente, gli effetti delle richieste di variazione di cui all'articolo 238, comma 10, del decreto legislativo 152/06, decorrono dal 1° gennaio dell'anno successivo a quello della comunicazione.

31. TEMPO DI CONSEGNA DELLE ATTREZZATURE PER LA RACCOLTA

Dalla data di ricevimento della richiesta di attivazione del servizio, il gestore della raccolta e trasporto, entro cinque (5) giorni lavorativi (se non si rende necessario un sopralluogo) o dieci (10) giorni lavorativi (in caso di sopralluogo), deve garantire la disponibilità delle attrezzature all'utente. Il ritiro delle attrezzature fino a 30 litri avviene tramite gli sportelli fisici o i punti di consegna intercomunali sul territorio, mentre per le volumetrie uguali e superiori

a 120 litri è prevista la consegna a domicilio, con addebito del costo di consegna in base al listino tariffario in vigore.

Ai fini del calcolo dell'indicatore non si considerano le prestazioni erogate successivamente al termine previsto per mancato ritiro o indisponibilità alla consegna da parte dell'utente.

32. RECLAMI, RICHIESTE SCRITTE DI INFORMAZIONI E DI RETTIFICA DI IMPORTI ADDEBITATI

Il gestore adotta criteri prudenziali nella classificazione di una segnalazione scritta inviata dall'utente, classificando tale segnalazione come reclamo scritto in tutti i casi in cui non sia agevole stabilire se essa sia un reclamo scritto, una richiesta scritta di informazioni o di rettifica degli importi addebitati. Ai fini della classificazione, non sono considerati i casi di sollecito o di reiterazione di uno stesso reclamo o richiesta scritta di informazione o di rettifica degli importi addebitati, qualora pervenuti entro i tempi massimi previsti per la risposta motivata definiti dalla presente carta della Qualità.

La modulistica è scaricabile in formato stampabile o compilabile on line sul sito www.clambiente.it e disponibile presso i punti di contatto con l'utente.

Il tempo di risposta motivata al reclamo scritto non deve superare i trenta (30) giorni lavorativi, tempo intercorrente tra la data di ricevimento, da parte del gestore, del reclamo scritto dell'utente e la data di invio all'utente della risposta motivata scritta.

Il tempo di risposta motivata alle richieste scritte di informazioni non deve superare i trenta (30) giorni lavorativi, tempo intercorrente tra la data di ricevimento, da parte del gestore, della richiesta scritta di informazioni da parte dell'utente e la data di invio allo stesso da parte del gestore della risposta motivata scritta.

Qualora le istanze delle utenze non fossero istruibili a causa dell'incompletezza delle informazioni minime per la gestione della richiesta i termini del procedimento saranno sospesi fino al ricevimento delle medesime. La non istruibilità dell'istanza e le informazioni mancanti saranno comunicate all'utente dal gestore.

Il gestore è tenuto a inviare una risposta ai reclami scritti e alle richieste scritte di informazioni o di rettifica degli importi addebitati, formulata in modo chiaro e comprensibile, utilizzando una terminologia di uso comune, nonché ad indicare nella stessa i seguenti elementi minimi comuni alle tre tipologie di richiesta scritta considerate:

- a) il riferimento al reclamo scritto, ovvero alla richiesta scritta di informazioni o di rettifica degli importi addebitati;
- b) il codice identificativo del riferimento organizzativo del gestore incaricato di fornire, ove necessario, eventuali ulteriori chiarimenti.

Con riferimento al reclamo scritto nella risposta devono essere riportati, oltre agli elementi minimi comuni:

- a) la valutazione documentata effettuata dal gestore rispetto alla fondatezza o meno della lamentela presentata nel reclamo, corredata dai riferimenti normativi applicati;
- b) la descrizione e i tempi delle eventuali azioni correttive poste in essere dal gestore;
- c) l'elenco dell'eventuale documentazione allegata.

Con riferimento alla richiesta scritta di rettifica degli importi addebitati, nella risposta deve essere riportato, oltre agli elementi minimi comuni, l'esito della verifica e in particolare:

- a) la valutazione della fondatezza o meno della richiesta di rettifica corredata dalla documentazione e dai riferimenti normativi da cui si evince la correttezza delle tariffe applicate in conformità alla normativa vigente;

- b) il dettaglio del calcolo effettuato per l'eventuale rettifica;
- c) i dati di produzione dei rifiuti riportati nel documento di riscossione contestato, nel caso di tariffazione puntuale;
- d) l'elenco dell'eventuale documentazione allegata.

Qualora l'utente indichi nel proprio reclamo, ovvero nella richiesta scritta di informazioni e di rettifica degli importi addebitati, un recapito di posta elettronica, il gestore utilizza in via prioritaria tale recapito per l'invio della risposta motivata.

33. CONTATTO CON L'UTENTE

Servizio fisico e on line

Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti e il gestore della raccolta e trasporto mettono a disposizione sportelli fisici e uno sportello online, accessibile dalla home page del sito www.clarambiente.it o raggiungibile tramite applicazioni dedicate.

Gli sportelli Utenza sono a disposizione ed accessibili solo su appuntamento per tutte le operazioni riguardanti la Tariffa Corrispettiva Puntuale. Indirizzi, orari e modalità di accesso sono consultabili sul sito www.clarambiente.it o tramite il numero verde gratuito 800-881133.

Lo sportello on line consente all'utente di inoltrare al gestore reclami, richieste di rettifica e di rateizzazione dei pagamenti, richieste di informazioni, richieste di attivazione, variazione, e cessazione del servizio, nonché richieste per il ritiro dei rifiuti su chiamata, segnalazioni per disservizi e richieste per la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare

Servizio telefonico

Il gestore assicura all'utenza un numero verde totalmente gratuito sia da telefono fisso che da mobile per richiedere informazioni, segnalare disservizi, prenotare il servizio di ritiro su chiamata, richiedere la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare.

È disponibile il numero verde gratuito 800-881133, che consente all'utente di richiedere informazioni e istruzioni in particolare in merito a:

- a) frequenza, giorni e orari delle raccolte e dello spazzamento e lavaggio delle strade per le zone di interesse;
- b) elenco dettagliato e aggiornato di tutti i rifiuti conferibili ed eventuale calendario dei ritiri istituito dal gestore;
- c) descrizione delle corrette modalità di conferimento;
- d) ubicazione, modalità di accesso e orari di apertura dei centri di raccolta ed elenco dei rifiuti conferibili;
- e) ubicazione, modalità di accesso e orari di apertura dei centri per lo scambio e/o per il riuso gestiti dall'affidatario del servizio o da altri soggetti con esso convenzionati;
- f) eventuali agevolazioni tariffarie per l'autocompostaggio e modalità per l'ottenimento della compostiera;
- g) ulteriori suggerimenti per ridurre la produzione di rifiuti;
- h) richiesta di rateizzazioni da inviare all'ufficio preposto.

34. MODALITÀ E PERIODICITÀ DI PAGAMENTO, RATEIZZAZIONI E RETTIFICA DEGLI IMPORTI NON DOVUTI

Termine per il pagamento

Il termine di scadenza per il pagamento è fissato in almeno venti (20) giorni solari a decorrere dalla data di emissione della fattura ed è riportato sulla stessa.

Modalità e strumenti di pagamento

Il gestore non addebita all'utente alcuna commissione per l'incasso. Qualora il gestore preveda una modalità di pagamento onerosa, non può essere eventualmente addebitato all'utente un onere superiore a quello sostenuto dal gestore stesso per l'utilizzo di detta modalità.

Sono utilizzabili le seguenti modalità di pagamento:

- a) avviso PagoPA, pagabile tramite home banking o con le app mobile, con carte o contanti presso tutti gli Uffici Postali, in Banca, in tabaccherie e presso gli sportelli Bancomat;
- b) domiciliazione bancaria o postale;
- c) carte di credito;
- d) assegni circolari o bancari.

Periodicità di riscossione

Il gestore invia almeno una volta all'anno il documento di riscossione, fatta salva la possibilità, in accordo con l'Ente territorialmente competente, di prevedere una maggiore frequenza di invio del documento di riscossione, comunque non superiore al bimestre.

In presenza di una frequenza di riscossione annuale, il gestore garantisce all'utente almeno due rate di pagamento a scadenza semestrale, fermo restando la facoltà del medesimo utente di pagare in un'unica soluzione.

Qualora il numero di rate o la frequenza di invio del documento di riscossione siano maggiori di quanto previsto ai precedenti commi, il gestore garantisce che le scadenze dei termini di pagamento delle singole rate siano fissate a intervalli regolari nel corso dell'anno, in coerenza con il periodo a cui è riferito ciascun documento.

Le fatture vengono emesse generalmente con frequenza trimestrale. Tale frequenza può essere soggetta a variazioni: saranno in ogni caso garantite, come indicato nel Regolamento TCP art. 40, almeno due emissioni con cadenza semestrale.

Modalità per la rateizzazione dei pagamenti

Il gestore è tenuto a garantire la possibilità di ulteriore rateizzazione di ciascuna delle rate nei seguenti casi:

- a) agli utenti che dichiarino mediante autocertificazione ai sensi del decreto del Presidente della Repubblica 445/00 di essere beneficiari del bonus sociale per disagio economico previsto per i settori elettrico e/o gas e/o per il settore idrico;
- b) a ulteriori utenti che si trovino in condizioni economiche disagiate, individuati secondo i criteri definiti dall'Ente territorialmente competente;
- c) qualora l'importo addebitato superi del 30% il valore medio riferito ai documenti di riscossione emessi negli ultimi due (2) anni.

La richiesta di ulteriore rateizzazione da parte dell'utente che ne ha diritto deve essere presentata entro la scadenza del termine di pagamento riportato nel documento di riscossione.

Al documento di riscossione dovranno essere allegati i bollettini per il pagamento rateale dell'importo dovuto.

Il Gestore può concedere rateizzazioni nei versamenti, per importi superiori a 100 euro. Le richieste di rateizzazione possono essere presentate:

- Attraverso e-mail recuperocrediti@clarambiente.it, presente sulle fatture e sul sito di CLARA;
- Attraverso lo sportello on line accessibile dal sito www.clarambiente.it;
- Telefonando al numero verde 800-881133, che trasmette apposito ticket all'ufficio preposto;
- Per le rateizzazioni che non necessitano di autorizzazione, direttamente allo sportello utenza di CLARA.

La rateizzazione deve essere richiesta entro 10 giorni solari successivi alla data di scadenza della fattura. Il Gestore, previa valutazione della regolarità dei pagamenti da parte dell'utente, può concedere sino ad un massimo di tre rate, con un importo minimo di 50 euro per ogni rata concessa. Per tutti gli altri documenti emessi, il Gestore può concedere la rateizzazione dei pagamenti secondo le disposizioni previste dalla legge 160/2019. Il pagamento rateizzato avviene con la maggiorazione di interessi pari al tasso legale maggiorato del 2%.

Modalità e tempo di rettifica degli importi non dovuti

Qualora le verifiche eseguite a seguito della richiesta scritta di rettifica da parte dell'utente evidenzino un credito a favore dell'utente, si procede ad accreditare l'importo erroneamente addebitato, attraverso:

- a) detrazione dell'importo non dovuto nella prima fattura utile;
- b) rimborso con assegno di traenza o bonifico, nel caso in cui l'importo da accreditare sia superiore a quanto addebitato nella fattura.

Il tempo di rettifica degli importi non dovuti è pari a centoventi (120) giorni lavorativi.

35. MOROSITÀ, PENALITÀ E CONTROLLO DEL CREDITO INSOLUTO

In caso di omesso o parziale pagamento, il Gestore, trascorsi almeno 10 giorni solari dalla data di scadenza riportata in fattura inviata all'utente, notifica apposito sollecito di pagamento in cui indica un nuovo termine entro cui provvedere all'adempimento e le modalità di comunicazione dell'avvenuto pagamento. Trascorso inutilmente il termine indicato nel sollecito, il Gestore invia all'utente apposito avviso di accertamento esecutivo avente valore di intimazione ad adempiere al pagamento e di titolo esecutivo idoneo ad attivare le procedure di riscossione cautelari ed esecutive, in cui indica il termine ultimo entro cui provvedere all'adempimento e le modalità di comunicazione del pagamento mediante raccomandata A/R o posta elettronica certificata. Trascorso il termine indicato nell'avviso di accertamento esecutivo il Gestore procede al recupero del credito nei modi di legge.

Su tutte le somme di qualunque natura, escluse le sanzioni, gli interessi, le spese di notifica e gli oneri di riscossione, si applicano, 30 giorni dopo l'intervenuta esecutività dell'atto di accertamento e fino alla data del pagamento, gli interessi di mora conteggiati al tasso di interesse legale maggiorato di due punti percentuali. I costi di elaborazione e di notifica

dell'accertamento esecutivo e quelli delle successive fasi cautelari ed esecutive sono poste a carico del debitore e sono di seguito determinati: a) una quota denominata "oneri di riscossione", pari a quanto disposto dalla lettera a), comma 803 della legge 160/2019; b) una quota denominata "spese di notifica ed esecutive" pari a quanto disposto dalla lettera b), comma 803 della legge 160/2019.

Scaduto inutilmente il termine indicato nell'avviso di accertamento esecutivo di cui al comma 4, il Gestore notifica atto di contestazione della violazione per omesso o parziale versamento della tariffa.

L'avviso di accertamento esecutivo non acquisisce efficacia di titolo esecutivo se emesso per somme inferiori a 10 euro. Il limite si riferisce all'intero debito dovuto, anche derivante da più annualità. Il debito rimane comunque a carico dell'utente moroso e potrà essere oggetto di recupero con la successiva notifica di accertamenti esecutivi che superano cumulativamente l'importo di cui al primo periodo.

36. FACILITAZIONI PER PARTICOLARI CATEGORIE DI UTENTI

Il gestore assicura la conformità alle norme vigenti delle proprie strutture per facilitare l'accesso di alcune categorie di utenti (es. portatori di handicap ed altre categorie protette) ai propri servizi amministrativi e commerciali e si impegna ad agevolare tali soggetti nella fruizione dei medesimi servizi offerti dal gestore.

SEZIONE VI - RAPPORTI CON L'UTENZA E TUTELA DELL'UTENTE

37. SEMPLIFICAZIONE DELLE PROCEDURE

Il gestore provvede alla razionalizzazione, riduzione, semplificazione ed informatizzazione delle procedure, impegnandosi a ridurre, per quanto possibile, gli adempimenti richiesti agli utenti ed a fornire gli opportuni chiarimenti su di essi, adottando gli strumenti necessari a questo fine (call center, sito web, ecc.).

38. INFORMAZIONE AGLI UTENTI (INTEGRATA CON IL TITR)

Gli avvisi di pagamento/fatture riportano i riferimenti ove l'utente può scaricare o procurarsi copia cartacea della presente Carta della Qualità. L'utente, nel rivolgere domande, reclami e/o segnalazioni al gestore può essere assistito dalle Associazioni dei consumatori.

Il gestore si impegna ad informare costantemente gli utenti attraverso mezzi di divulgazione periodici sulle procedure, le iniziative aziendali, gli aspetti normativi e tariffari, le modalità di fornitura del servizio, le condizioni economiche, tecniche e giuridiche relative alla erogazione dello stesso, e sulle loro modifiche.

Al fine di garantire agli utenti la costante informazione sulle modalità di erogazione del servizio:

- tramite il portale internet www.clambiente.it è possibile acquisire informazioni sui servizi aziendali, scaricare copia dei documenti relativi alla Carta di Qualità del servizio, i riferimenti ai Regolamenti approvati dai Comuni, presentare richieste e reclami e comunicare con il gestore;
- è disponibile la app Junker per smartphone che consente di avere accesso ad un'ampia gamma di informazioni e servizi;
- è attivo il numero verde 800-881133, dal lunedì al venerdì dalle 9 alle 15, per tutte le informazioni, le richieste di servizio, le segnalazioni di disservizio;

Il gestore inoltre:

- informa gli utenti, tramite appositi spazi in bolletta, avvisi, opuscoli chiari, facilmente leggibili e agevolmente reperibili, delle condizioni tecniche ed economiche per l'effettuazione del servizio, con riferimento anche alla composizione e variazione della tariffa ed alle agevolazioni esistenti;
- fornisce informazioni sulla frequenza di emissione delle bollette, per agevolare la pianificazione delle spese familiari,;
- cura i rapporti con ATERSIR e i Comuni, fornendo le informazioni ed i chiarimenti richiesti;
- svolge attività promozionale, educativa ed informativa finalizzata alla cultura dei servizi pubblici, al rispetto dell'ambiente, alla prevenzione e riduzione dell'inquinamento e della produzione di rifiuti, all'incentivazione della raccolta differenziata, anche attraverso specifici programmi di educazione ambientale rivolti alle scuole del territorio;
- pubblica gli esiti delle verifiche compiute sul rispetto degli standard, trasmettendoli contestualmente al Comitato consultivo di cui all'art. 15 L.R. n. 23/2011 e s.m.i.;
- valuta e promuove tutte le iniziative utili per la trasparenza e la semplificazione nell'accesso ai servizi, tenendo conto anche dei suggerimenti del Comitato consultivo degli utenti dell'Agenzia d'ambito;
- informa gli utenti delle decisioni che li riguardano, delle loro motivazioni, della possibilità di reclamo e degli strumenti di ricorso avverso esse, anche avvalendosi del Comitato Consultivo;

- verifica periodicamente, anche tramite apposite indagini, concordate con l'Agenzia di ambito, che si avvale del Comitato consultivo degli utenti, il livello di conoscenza della Carta della Qualità e si impegna a favorirne una crescente diffusione (anche tramite specifici messaggi da inserire nelle bollette).

Principali associazioni dei consumatori attive nel territorio

- A.D.O.C. - Associazione per la Difesa e l'Orientamento dei Consumatori
adoc.fe@tiscali.it
- ADICONSUM (Associazione Difesa Consumatori e ambiente)
www.cislferrara.it/adiconsum-associazione-consumatori/
- FEDERCONSUMATORI
<https://ferrara.federconsumatorier.it/sedi-e-contatti/>
federconsumatori@federconsumatori.it
- CONFCONSUMATORI
confconsumatoriferrara@gmail.com

39. DOCUMENTI DI RISCOSSIONE

Sulla fattura inviata all'utente sono indicati:

- a) il periodo di riferimento e i criteri applicati per la determinazione della parte fissa e della parte variabile della Tariffa, come superfici, categoria di appartenenza ed eventuali riduzioni;
- b) numero e costo unitario degli svuotamenti per tipologia di rifiuto se rilevati;
- c) numero e costo unitario degli svuotamenti minimi per tipologia di rifiuto se applicati;
- d) servizi aggiuntivi a richiesta che compongono la Tariffa;
- e) riferimenti normativi per il calcolo e l'applicazione della Tariffa;
- f) il termine e le modalità di pagamento.

40. VALUTAZIONE DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO EROGATO DAL GESTORE DEL SERVIZIO DI RACCOLTA RIFIUTI

Le attività di rilevazione dei dati riferibili alla qualità tecnica e contrattuale del servizio reso sono svolte dal Gestore per diverse finalità principali:

- **di rilevazione della soddisfazione degli utenti**, secondo la norma ISO 10004:2019 "Gestione per la qualità - Soddisfazione del cliente - Linee guida per il monitoraggio e la misurazione e potranno essere condotte anche con la collaborazione dell'Agenzia di Ambito e del Comitato Consultivo Utenti;
- **di registrazione e rendicontazione** secondo quanto previsto dal **contratto di servizio** e dal **Testo unico della qualità Arera (TQRIF)** attraverso la predisposizione di un registro, disponibile su apposita piattaforma informatica, su cui registrare informazioni e dati concernenti le prestazioni soggette a livelli generali di qualità, nonché l'esecuzione delle prestazioni medesime, oltre alle segnalazioni, domande e reclami pervenute tramite gli sportelli fisici e online, il servizio telefonico, il pronto intervento, e la casella di posta elettronica dedicata. Il registro deve riportare i dati di qualità relativi a ogni singola gestione nella quale il gestore svolge il servizio.

Il monitoraggio sulla qualità del servizio e sulla soddisfazione dell'utenza può essere svolto, parallelamente al gestore, anche con proprie modalità dalle Associazioni di tutela del consumo che possono far pervenire ad ATERSIR report periodici da confrontare con il rapporto fornito dal gestore.

Entro il 31 marzo di ogni anno, il gestore è tenuto a comunicare all'Autorità e all'Ente territorialmente competente il numero totale di utenze al 31 dicembre dell'anno precedente, suddivise per tipologia (domestica e non domestica). Il gestore trasmette inoltre all'Autorità e al pertinente Ente territorialmente competente una relazione, firmata dal suo legale rappresentante, attestante il rispetto degli obblighi di servizio di cui alla Tabella 2 nell'Appendice I del TQRIF.

41. CONCILIAZIONE PARITETICA RELATIVA ALLA GESTIONE DEL SERVIZIO DI RACCOLTA RIFIUTI

Il gestore si impegna a elaborare, con modalità di concertazione a livello regionale, un Protocollo di Conciliazione Paritetica con le Associazioni di tutela dei consumatori finalizzato alla risoluzione stragiudiziale delle eventuali controversie con gli utenti.

42. INDENNIZZI RELATIVI AL SERVIZIO DI RACCOLTA RIFIUTI E RAPPORTO CON GLI UTENTI

Come previsto dalle previgenti carte dei servizi, in caso di mancato rispetto dei valori limite degli standard di qualità specificamente sotto indicati, il gestore, previa verifica, corrisponde all'utente interessato un indennizzo. La corresponsione dell'indennizzo è *una tantum*.

Gli indennizzi verranno corrisposti a seguito di richiesta formale presentata dall'utente al gestore entro sessanta (60) giorni lavorativi dal verificarsi del disservizio o dal momento in cui ne è venuto a conoscenza, attraverso la compilazione dei moduli all'uopo predisposti e disponibili presso gli sportelli e sul sito web del gestore.

L'indennizzo, deve essere erogato all'utente entro sessanta (60) giorni lavorativi dal ricevimento della richiesta ovvero per gli indennizzi automatici entro sessanta (60) giorni lavorativi dalla scadenza del tempo massimo fissato per ciascuna prestazione. L'indennizzo non è comunque dovuto in caso di inadempienza per eventi fortuiti, di forza maggiore e per cause imputabili all'utente, come nel caso in cui l'utente non sia in regola con i pagamenti (a meno che non regolarizzi la propria posizione entro venti (20) giorni lavorativi), con l'esclusione del caso in cui siano in corso procedure conciliative.

In caso di mancata corresponsione dell'indennizzo entro sessanta (60) giorni lavorativi dal ricevimento della richiesta ovvero per gli indennizzi automatici entro sessanta (60) giorni lavorativi dalla scadenza del tempo massimo fissato per ciascuna prestazione, l'indennizzo è dovuto dal gestore:

- a) in misura pari al doppio degli importi previsti se la corresponsione avviene entro un termine doppio del tempo concesso per la corresponsione stessa (dal 61° al 120° giorno);
- b) in misura pari al quintuplo degli importi previsti se la corresponsione avviene oltre un termine doppio del tempo concesso per la corresponsione stessa (oltre il 120° giorno).

Il gestore deve dare informazione ad ogni utente che faccia richiesta di una prestazione soggetta a standard in merito ad esso ed al relativo indennizzo previsto in caso di mancato rispetto.

Il pagamento dell'indennizzo avviene mediante l'emissione di un assegno bancario non trasferibile (FAD) riscuotibile secondo le modalità indicate nella comunicazione.

Se l'utente ha scelto la domiciliazione bancaria per le proprie fatture, l'importo viene direttamente accreditato su conto corrente.

Gli indennizzi sono dovuti solo per i servizi eseguiti e fatturati direttamente dal gestore all'Utente.

Gli standard sottoposti ad **indennizzo automatico** sono i seguenti:

STANDARD	VALORE LIMITE	INDENNIZZO
Rettifiche di fatturazione	50 giorni	32 €

Gli standard sottoposti ad **indennizzo su richiesta dell'utente** sono i seguenti:

STANDARD	VALORE LIMITE	INDENNIZZO
Risposta ai reclami	30 giorni	32 €
Fascia di puntualità per gli appuntamenti concordati ove necessaria la presenza dell'utente	2 ore	32 €

Nel caso in cui la richiesta di indennizzo non risulti valida, ne viene data comunicazione scritta e motivata all'utente.

43. INFORMAZIONI UTILI DEL GESTORE INDUSTRIALE

Gestore: CLARA s.p.a.

Sede legale: via Alessandro Volta 26/a – Copparo (FE)

Sede Amministrativa: via Alessandro Volta 26/a – Copparo (FE)

Numero verde: 800-881133

Indirizzo mail: info@clarambiente.it

Indirizzo pec: clara@pec.clarambiente.it

Sito internet: www.clarambiente.it

Agenzia territoriale dell'Emilia-Romagna per i servizi idrici e rifiuti (ATERSIR)

Via Cairoli 8/f - 40121 Bologna

- centralino: 051 63.73.411 - fax: 051 63.73.490

- dgatersir@pec.atersir.emr.it

Comitato consultivo degli utenti e dei portatori di interesse

Via Cairoli 8/f - 40121 Bologna

- centralino: 051 63.73.411 - fax: 051 63.73.490

44. GLOSSARIO

Agenzia d'ambito: ATERSIR

Ente con personalità giuridica di diritto pubblico costituito da tutti gli enti pubblici locali della Regione Emilia Romagna ai sensi di quanto previsto dalla Legge Regionale n. 23/2011 e s.m.i.. L'Agenzia d'ambito esercita tutte le funzioni prima spettanti ai Comuni relativamente all'organizzazione e all'espletamento della gestione dei servizi pubblici ad essa assegnati, tra cui il servizio di gestione dei rifiuti urbani nel territorio di competenza.

Attivazione

L'avvio del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani.

Attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti

Comprende le operazioni di:

- i) accertamento, riscossione (incluse le attività di bollettazione e l'invio degli avvisi di pagamento ovvero l'attività di fatturazione);
- ii) gestione del rapporto con gli utenti (inclusa la gestione reclami) anche mediante sportelli dedicati o call-center;
- iii) gestione della banca dati degli utenti e delle utenze, dei crediti e del contenzioso;
- iv) promozione di campagne ambientali;
- v) prevenzione della produzione di rifiuti urbani;

Attività di raccolta e trasporto

Comprende le operazioni di raccolta (svolta secondo diversi modelli di organizzazione del servizio) e di trasporto dei rifiuti urbani verso impianti di trattamento, di smaltimento, di riutilizzo e/o recupero.

Attività di spazzamento e lavaggio delle strade

Comprende le operazioni di spazzamento - meccanizzato, manuale e misto - e di lavaggio delle strade e del suolo pubblico, svuotamento cestini e raccolta foglie, escluse le operazioni di sgombero della neve dalla sede stradale e sue pertinenze, effettuate al solo scopo di garantire la loro fruibilità e la sicurezza del transito.

Autorità (ARERA)

L'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente;

Carta della qualità:

Documento, redatto in conformità alla normativa in vigore, in cui sono specificati gli obblighi e i livelli di qualità attesi per i servizi erogati e le loro modalità di fruizione, incluse le regole di relazione tra utenti e gestore del servizio di gestione dei rifiuti urbani.

Categoria di utenza

La tipologia di utenza rilevante ai fini tariffari come individuata in coerenza con la normativa vigente.

Centro di raccolta o (stazione ecologica)

Struttura conforme ai requisiti di cui al decreto del Ministero dell'ambiente e della tutela del territorio e del mare 8 aprile 2008.

I centri di raccolta comunali o intercomunali sono costituiti da aree presidiate ed allestite ove si svolge unicamente attività di raccolta, mediante raggruppamento per frazioni omogenee per il trasporto agli impianti di recupero, trattamento e, per le frazioni non recuperabili, di smaltimento dei rifiuti urbani ed assimilati, conferiti in maniera differenziata rispettivamente dalle utenze domestiche e non domestiche, nonché dagli altri soggetti tenuti in base alle vigenti normative settoriali al ritiro di specifiche tipologie di rifiuti dalle utenze domestiche.

Cessazione del servizio

La decadenza dei presupposti per il pagamento della tariffa e la contestuale disattivazione del servizio nel caso di raccolta domiciliare o di raccolta stradale e di prossimità con accesso controllato, a seguito della comunicazione attestante la data in cui è intervenuta tale cessazione.

Comitato consultivo degli utenti e dei portatori di interesse

Organo consultivo dell'Agenzia di ambito che garantisce la partecipazione degli utenti nel controllo sulla qualità dei servizi offerti. Il Comitato, costituito secondo quanto previsto dalla Legge Regionale 23/2011, è composto da rappresentanti delle associazioni dei consumatori, economiche, ambientaliste e Onlus.

Compostaggio domestico

Il compostaggio domestico è un processo naturale per ricavare del buon terriccio dagli scarti organici di cucina e del giardino.

Contenitore sovra-riempito

Il contenitore il cui volume risulta saturato, impedendo ulteriori conferimenti da parte degli utenti.

Contratto di servizio

Atto che regola i rapporti tra Agenzia territoriale dell'Emilia-Romagna per i servizi idrici e rifiuti ed il gestore del servizio di gestione dei rifiuti urbani, in relazione allo svolgimento dei servizi di raccolta, spazzamento, trasporto e smaltimento dei rifiuti urbani e (nel caso di tariffa puntuale corrispettiva), l'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti .

D.M. 20 aprile 2017

Il decreto del Ministro dell'Ambiente e della tutela del territorio e del mare di concerto con il Ministro dell'economia e delle finanze del 20 aprile 2017.

D.M. 26 maggio 2016

Il decreto del Ministro dell'Ambiente e della Tutela del Territorio e del Mare del 26 maggio 2016, recante "*Linee guida per il calcolo della percentuale di raccolta differenziata dei rifiuti urbani*".

D.P.R. 158/99

Il decreto del Presidente della Repubblica 27 aprile 1999, n. 158.

Data di consegna

La data di consegna all'utente delle attrezzature per la raccolta, quali ad esempio, i mastelli o i sacchetti nel caso di raccolta domiciliare o le tessere di identificazione dell'utente in presenza di contenitori della raccolta stradale/di prossimità ad accesso controllato.

Data di invio

- per le comunicazioni e le richieste inviate tramite fax o servizi postali, la data risultante dalla ricevuta del fax ovvero la data di consegna al servizio postale incaricato dell'inoltro; nel caso in cui il servizio postale non rilasci ricevuta, è la data risultante dal protocollo del gestore;
- per le comunicazioni e le richieste rese disponibili presso sportelli fisici, la data di consegna a fronte del rilascio di una ricevuta;
- per le comunicazioni e le richieste trasmesse per via telematica, la data di inserimento nel sistema informativo del gestore o la data di invio della comunicazione, se trasmessa tramite posta elettronica.

Data di ricevimento

- per le richieste e le comunicazioni inviate tramite fax o servizi postali, la data risultante dalla ricevuta del fax ovvero la data di consegna da parte del servizio postale incaricato

dell'inoltro a fronte del rilascio di una ricevuta; nel caso in cui il servizio postale non rilasci ricevuta, è la data risultante dal protocollo del gestore;

- per le richieste e le comunicazioni ricevute presso sportelli fisici, la data di presentazione a fronte del rilascio di una ricevuta;

- per le richieste e le comunicazioni trasmesse per via telefonica o telematica, la data di ricevimento della comunicazione.

Decreto del Presidente della Repubblica 445/00

Il decreto del Presidente della Repubblica 28 dicembre 2000, recante "Disposizioni legislative in materia di documentazione amministrativa".

Decreto legislativo 116/20

Il decreto legislativo 3 settembre 2020, n.116, recante "*Attuazione della direttiva (UE) 2018/851 che modifica la direttiva 2008/98/CE relativa ai rifiuti e attuazione della direttiva (UE) 2018/852 che modifica la direttiva 1994/62/CE sugli imballaggi e i rifiuti di imballaggio*".

Decreto legislativo 152/06

Il decreto legislativo 3 aprile 2006, n. 152, recante "*Norme in materia ambientale*" e s.m.i..

Decreto-legge 41/21

Il decreto-legge 22 marzo 2021, recante "Misure urgenti in materia di sostegno alle imprese e agli operatori economici, di lavoro, salute e servizi territoriali, connesse all'emergenza da COVID-19".

Disservizio

Il non corretto svolgimento del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani ovvero dei singoli servizi che lo compongono che provoca disagi all'utente o interruzioni del servizio senza, tuttavia, generare situazioni di pericolo per l'ambiente, le persone, o le cose.

Documento di riscossione

L'avviso o invito di pagamento, oppure la fattura, trasmesso/a all'utente del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, ovvero dei singoli servizi che lo compongono.

Ecomobile

Automezzo attrezzato con contenitori idonei per la raccolta separata per frazioni merceologiche di rifiuti urbani

Ente di governo dell'Ambito

Il soggetto istituito ai sensi del decreto-legge 13 agosto 2011, n. 138 (vedi Agenzia d'Ambito).

Ente territorialmente competente

L'Ente di governo dell'Ambito, laddove costituito ed operativo, o, in caso contrario, la Regione o la Provincia autonoma o altri enti competenti secondo la normativa vigente.

Gestione

L'ambito tariffario, ovvero il territorio, comunale o sovra-comunale, sul quale si applica la medesima tariffa (sia essa TARI o tariffa corrispettiva).

Gestore

Il soggetto che eroga il servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, ovvero i singoli servizi che lo compongono, ivi inclusi i Comuni che gestiscono in economia. Non sono considerati gestori i meri prestatori d'opera, ossia i soggetti come individuati dall'Ente territorialmente competente che, secondo la normativa di settore, sono stabilmente esclusi dall'obbligo di predisporre il Piano Economico Finanziario.

Gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti

Il soggetto che eroga i servizi connessi all'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, ivi incluso il Comune che gestisce la suddetta attività in economia.

Gestore della raccolta e trasporto

Il soggetto che eroga il servizio di raccolta e trasporto, ivi incluso il Comune che gestisce il suddetto servizio in economia.

Gestore dello spazzamento e del lavaggio delle strade

Il soggetto che eroga il servizio di spazzamento e lavaggio delle strade, ivi incluso il Comune che gestisce il suddetto servizio in economia.

Giorni: giorni lavorativi

Il giorno lavorativo è il giorno non festivo della settimana compreso tra lunedì e venerdì inclusi.

Gli standard, ove non indicato diversamente, sono espressi in giorni lavorativi, sabato e festivi esclusi e devono intendersi al netto dei tempi necessari al rilascio di autorizzazioni, permessi, adempimenti a carico dell'utente o del comune se di sua competenza.

Insufficiente esecuzione

La mancata esecuzione delle eventuali attività accessorie o non eseguita a regola d'arte o deficitaria per alcuni aspetti della sua esecuzione

Interruzione del servizio

Il servizio non effettuato puntualmente rispetto a quanto programmato e non ripristinato entro il tempo di recupero.

Legge 147/13

La legge 27 dicembre 2013, n. 147, recante "Disposizioni per la formazione del bilancio annuale e pluriennale dello Stato (Legge di stabilità 2014)".

Livello o standard generale di qualità

Il livello di qualità riferito al complesso delle prestazioni da garantire agli utenti.

Morosità

Ritardato o mancato pagamento di una fattura.

MTR-2

Il Metodo tariffario del servizio integrato di gestione dei rifiuti per il periodo 2022-2025, approvato con deliberazione 3 agosto 2021, 363/2021/R/RIF.

Operatore di Pronto Intervento

La persona in grado di attivare il servizio di pronto intervento su richiesta degli Enti competenti e di impartire al chiamante le istruzioni per tutelare la sua ed altrui sicurezza.

Prestazione

Si intende, laddove non specificato, ogni risposta a reclamo o richiesta scritta, ovvero ogni lavoro o intervento effettuato dal gestore su richiesta.

Programma delle attività di raccolta e trasporto

Documento redatto dal gestore, in coerenza con quanto previsto dal Contratto di servizio, in cui viene riportata la pianificazione del servizio di raccolta e trasporto all'interno della gestione di riferimento

Programma delle attività di spazzamento e lavaggio

Documento redatto dal gestore, in coerenza con quanto previsto dal Contratto di servizio, in cui viene riportata la pianificazione del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade all'interno della gestione di riferimento.

Raccolta differenziata

Raccolta idonea a raggruppare i rifiuti urbani in frazioni merceologiche omogenee.

Raccolta differenziata porta a porta

Raccolta differenziata dei rifiuti effettuata presso il domicilio.

Reclamo scritto

Ogni comunicazione scritta fatta pervenire al gestore, anche per via telematica, con la quale l'utente, o per suo conto un rappresentante legale dello stesso o un'Associazione di consumatori, esprime lamentele circa la non coerenza del servizio ottenuto con uno o più requisiti definiti da leggi o provvedimenti amministrativi, dal regolamento di servizio, ovvero circa ogni altro aspetto relativo ai rapporti tra gestore e l'utente, ad eccezione delle richieste scritte di rettifica degli importi addebitati e delle segnalazioni per disservizi

Richiesta di attivazione del servizio

La dichiarazione TARI o la comunicazione/denuncia di attivazione dell'utenza effettuata in regime di tariffa corrispettiva.

Richiesta di variazione e di cessazione del servizio

La dichiarazione TARI o la comunicazione/denuncia rispettivamente di variazione e di cessazione dell'utenza effettuata in regime di tariffa corrispettiva.

Richiesta scritta di rettifica degli importi addebitati

Ogni comunicazione scritta, fatta pervenire al gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, anche per via telematica, con la quale l'utente esprime, in relazione ad importi già pagati o per i quali è stata richiesta la rateizzazione, lamentele circa la non correttezza degli importi addebitati.

Rifiuti urbani o RU

I rifiuti di cui all'articolo 184, comma 2, del decreto legislativo 152/06 e s.m.i.

Rifiuti di apparecchiature elettriche ed elettroniche (RAEE) ed altri beni durevoli

Frigoriferi, lavatrici, televisori, computer, ecc. che hanno esaurito la loro durata.

Rifiuti ingombranti

Sono considerati rifiuti ingombranti: i mobili, gli elettrodomestici, i sanitari, le potature ed altri oggetti e materiali (purché provenienti da civili abitazioni) che, per loro natura o dimensioni, non possono essere inseriti nei contenitori.

Segnalazione per disservizio

Comunicazione di un disservizio effettuata tramite servizio telefonico, posta inclusa la posta elettronica, o sportello (fisico e online), ove previsto.

Servizio di ritiro dei rifiuti su chiamata

Il servizio di raccolta domiciliare dei rifiuti urbani che per natura o dimensione non sono compatibili con le modalità di raccolta domiciliare o stradale e di prossimità adottate ordinariamente nella gestione, quali, ad esempio, i rifiuti ingombranti, i RAEE, sfalci e potature.

Servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani

Comprende il complesso delle attività volte ad ottimizzare la gestione dei rifiuti urbani (indipendentemente dalla classificazione che assumono durante il loro percorso) vale a dire: l'attività di raccolta e trasporto; l'attività di trattamento e smaltimento; l'attività di trattamento e recupero; l'attività di spazzamento e lavaggio delle strade, nonché l'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti.

Servizio telefonico (Call center)

Il servizio telefonico che permette all'utente di mettersi in contatto con il proprio gestore per richiedere informazioni, segnalare disservizi, prenotare il servizio di ritiro su chiamata, richiedere la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, e per ogni altra prestazione che il gestore rende tramite tale punto di contatto.

Sollecito

Richiesta di pagamento successivamente alla data di scadenza della fattura.

Sportello fisico

Un punto di contatto sul territorio, che permette all'utente di inoltrare: reclami, richieste di informazioni, di rettifica e rateizzazione degli importi addebitati, richieste di attivazione, variazione e cessazione del servizio. L'utente può altresì prenotare il servizio di ritiro su chiamata, segnalare disservizi, richiedere la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, nonché ogni altra prestazione che il gestore rende tramite tale punto di contatto.

Sportello online

La piattaforma web che permette all'utente di inoltrare: reclami, richieste di informazioni, di rettifica e rateizzazione degli importi addebitati, richieste di attivazione, variazione e cessazione del servizio. L'utente può altresì prenotare il servizio di ritiro su chiamata, segnalare disservizi, richiedere la riparazione delle 9 attrezzature per la raccolta domiciliare, nonché ogni altra prestazione che il gestore rende tramite tale punto di contatto.

TARI

La tariffa istituita ai sensi dell'articolo 1, commi 639 e 651, della legge 147/13, comprensiva sia della TARI determinata coi criteri presuntivi indicati nel d.P.R. 158/99 (TARI presuntiva) sia della TARI determinata facendo riferimento ai criteri di calibratura individuale e misurazione delle quantità indicati nel D.P.R. 158/99 (tributo puntuale).

Tariffazione puntuale

La tariffa corrispettiva o il tributo puntuale istituito ai sensi dell'articolo 1, comma 651, legge 147/13 ove la TARI sia determinata facendo riferimento ai criteri di calibratura individuale e misurazione delle quantità indicati nel d.P.R. 158/99.

Tariffa corrispettiva

La tariffa istituita ai sensi dell'articolo 1, comma 668, della legge 147/13 secondo cui: *“i comuni che hanno realizzato sistemi di misurazione puntuale della quantità di rifiuti conferiti al servizio pubblico possono, con regolamento di cui all'articolo 52 del decreto legislativo n. 446 del 1997, prevedere l'applicazione di una tariffa avente natura corrispettiva, in luogo della TARI. [...] La tariffa corrispettiva è applicata e riscossa dal soggetto affidatario del servizio di gestione dei rifiuti urbani.”*; e quello riferibile al sistema di tariffazione puntuale previsto dalla LR. 16/2015.

Tempo di recupero

Il tempo entro cui il servizio non espletato puntualmente può essere effettuato senza recare una effettiva discontinuità all'utente.

TITR

Il Testo Integrato in tema di Trasparenza nel servizio di gestione dei rifiuti, di cui all'Allegato A alla deliberazione 31 ottobre 2019, 444/2019/R/RIF.

TQRIF

Il Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani, di cui all'Allegato A alla deliberazione 18 gennaio 2022, 15/2022/R/RIF.

Utente

La persona fisica o giuridica che è o che sarà intestataria del documento di riscossione.

Utenza

L'immobile o l'area soggetta a tariffazione come definita all'articolo 2, comma 1, lettera c), del D.M. 20 aprile 2017.

Variazione del servizio

La modifica dei presupposti per il pagamento della tariffa. Rientrano nella variazione del servizio anche le fattispecie disciplinate dall'articolo 238, comma 10, del decreto legislativo 152/06.

FAQ

Sul sito del Gestore www.clarambiente.it sono riportate le domande più frequenti, con relative risposte, sul servizio e sulla fatturazione.

ALLEGATO C

Piano Economico Finanziario di Affidamento

Contratto di Servizio

GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI

nel bacino territoriale dei Comuni di Bondeno, Cento, Codigoro, Comacchio, Copparo, Fiscaglia, Goro, Jolanda di Savoia, Lagosanto, Masi Torello, Mesola, Ostellato, Poggio Renatico, Portomaggiore, Riva del Po, Terre del Reno, Tresignana, Vigarano Mainarda, Voghiera (FE)

Spett.le

Clara Spa

Via A. Volta, 26/A

44034 Copparo (FE)

Oggetto: Asseverazione del Piano economico - finanziario relativo all'affidamento in House Providing ex. Art 16 TUSP del servizio di raccolta rifiuti urbani e assimilati in 19 comuni della provincia di Ferrara

Hermes Asseverazioni S.r.l. è stata incaricata dal Vostro Ente, tenuto conto dell'art. ex. Art 16 TUSP relativo all'affidamento in House Providing del servizio di raccolta rifiuti urbani e assimilati in 19 comuni della provincia di Ferrara. di asseverare il Piano Economico-Finanziario relativo all'affidamento in oggetto.

Clara Spa, supportata anche da consulenti indipendenti esterni, ha predisposto un piano economico-finanziario relativo all'affidamento, corredato da apposita relazione esplicativa. Il Piano è stato redatto su ipotesi e assunzioni redatte sulla base dello scenario al 31.12.2021, data dell'ultimo bilancio depositato, oltre da una prechiusura gestionale basata sul dato contabile al 30.06.2022 oltre alle richieste di integrazioni/modifiche pervenute dall'Agenzia Territoriale dell'Emilia-Romagna per i Servizi Idrici e Rifiuti. Il Piano si basa su ipotesi di realizzazione di eventi futuri e di azioni che dovranno essere intraprese da parte dei futuri regolatori e gestori del servizio, ai quali compete la responsabilità della redazione del Piano nonché delle ipotesi e degli elementi posti alla base della formulazione.

L'oggetto della procedura è l'**AFFIDAMENTO IN HOUSE PROVIDING DEL SERVIZIO DI RACCOLTA RIFIUTI URBANI E ASSIMILATI IN 19 COMUNI DELLA PROVINCIA DI FERRARA.**

Sede legale e amministrativa

Via Ermete Novelli 1 - 40127 Bologna
P.IVA e Cod: Fisc. 03514851207 – Capitale Sociale € 10.000,00 i.v.
Tel 051 375341 - Fax 051 6569142
E-mail hermesasseverazioni srl@gmail.com
Pec: hermesasseverazioni srl@legalmail.it
Sito web: www.hermesrevisione.it



Il relativo Piano, redatto sulla base della durata della concessione dal 2024 al 2038 è allegato alla presente.

Al fine di attestare la coerenza del Piano, qui asseverato, abbiamo verificato:

- a. la rispondenza dei dati quantitativi riportati nel Piano alle assunzioni formulate nella relazione esplicativa.
- b. la sussistenza, nel lungo periodo, di un sostanziale equilibrio sia a livello economico (costi e ricavi), che finanziario (entrate ed uscite) con riferimento all'ipotesi della concessione rilasciata per un periodo di 15 anni.
- c. La congruenza dei dati forniti nel Piano.

Nello svolgimento dell'attività di cui sopra, ci siamo basati su dati e documentazione relativi al piano sotteso all'affidamento del servizio fornitici da Clara Spa, che non sono stati sottoposti a verifiche di congruità da parte della scrivente società. Clara Spa si assume pertanto ogni responsabilità circa la veridicità e congruità dei suddetti dati e dei documenti presentati al riguardo nonché, più in generale, di qualsiasi altra informazione comunicataci ai fini della redazione del presente documento.

Sulla base dell'esame della documentazione a supporto e delle ipotesi e degli elementi utilizzati nella formulazione del Piano, non siamo venuti a conoscenza di fatti tali da farci ritenere, alla data odierna, che le suddette ipotesi ed elementi non forniscano una base ragionevole per la predisposizione di tale Piano.

A nostro giudizio, ai sensi dell'art. 17, comma 4, del D. Lgs. n. 201/2022, il Piano e la relativa relazione sono stati predisposti utilizzando coerentemente le ipotesi e gli elementi relativi al:

- a. struttura dei costi e dei ricavi e dei conseguenti flussi di cassa relativi all'affidamento;
- b. struttura finanziaria prevista nel piano economico-finanziario;
- c. tempo previsto per l'esecuzione degli investimenti;
- d. durata dell'affidamento.

Sede legale e amministrativa

Via Ermete Novelli 1 - 40127 Bologna
P.IVA e Cod: Fisc. 03514851207 – Capitale Sociale € 10.000,00 i.v.
Tel 051 375341 - Fax 051 6569142
E-mail hermesasseverazioni srl@gmail.com
Pec: hermesasseverazioni srl@legalmail.it
Sito web: www.hermesrevisione.it

A causa dell'aleatorietà connessa alla realizzazione di eventi futuri, non possono escludersi scostamenti anche significativi fra i valori consuntivi e valori preventivati nel Piano.

(Hermes Asseverazioni S.r.l. presta fin d'ora il consenso alla pubblicazione della presente relazione ai fini di legge)

Bologna, 25 settembre 2023

Hermes Asseverazioni S.r.l.

Dott. Dario Rossi

Partner



HERMES ASSEVERAZIONI SRL
Via Ermete Novelli, 1
40127 Bologna
P. IVA e C.F. 03514851207

Sede legale e amministrativa

Via Ermete Novelli 1 - 40127 Bologna
P.IVA e Cod: Fisc. 03514851207 – Capitale Sociale € 10.000,00 i.v.
Tel 051 375341 - Fax 051 6569142
E-mail hermesasseverazioni srl@gmail.com
Pec: hermesasseverazioni srl@legalmail.it
Sito web: www.hermesrevisione.it





CLARA
SERVIZI AMBIENTALI PER IL TERRITORIO

**PIANO INDUSTRIALE PER LA
GESTIONE INTEGRATA DEI RIFIUTI URBANI
(ANNI 2024 -2038)**

Relazione del Piano Economico Finanziario

15.09.2023

HERMES ASSEVERAZIONI SRL
Via Ermete Novelli, 1
40127 Bologna
P. IVA e C.F. 03514851207

Sommario

DISCLAIMER.....	3
Premessa.....	3
1 Assunzioni e metodologia di redazione del PEF.....	3
2 Conto Economico	4
2.1 Ricavi delle vendite e delle prestazioni CE.01.....	4
2.2 Ricavi frazioni CE.01a	4
2.3 Altri ricavi CE.03	4
2.4 Costi operativi	4
2.4.1 Acquisti materie prime CE.05.....	5
2.4.2 Spese per servizi CE.06.....	5
2.4.3 Flusso rifiuti CE.06a.....	7
2.4.4 Costi per personale CE.07	7
2.4.5 Costi Generali CE.08.....	7
2.5 Ammortamenti CE.09.....	7
2.6 Accantonamenti e svalutazioni crediti CE.10.....	8
2.7 Accantonamenti a fondo rischi CE.10a	8
2.8 Gestione finanziaria – Oneri Finanziari	8
2.9 Imposte IRAP e IRES	8
2.10 Schemi di Conto Economico.....	9
3 Stato Patrimoniale	10
3.1 Immobilizzazioni.....	10
3.2 Elementi Capitale Circolante Netto	10
3.3 Fondi rischi e oneri, Fondo TFR.....	11
3.4 Debiti finanziari	12
3.5 Patrimonio Netto	12
3.5.1 Capitale sociale	12
3.5.2 Riserve di utili/Perdite a nuovo.....	12
3.6 Prospetti di Stato Patrimoniale.....	13
4. Rendiconto finanziario	14
4.1 Prospetti di Rendiconto finanziario	15



DISCLAIMER

Questo documento fa riferimento al **Piano Industriale redatto sul periodo 2024 - 2038 da CLARA SPA** (nel seguito per facilità di lettura: CLARA) al fine di supportare la prosecuzione e il completamento del percorso di pianificazione, progettazione e successivo affidamento e gestione operativa del servizio di gestione integrata dei rifiuti urbani (SGRU), **l'affidamento del SGRU è previsto secondo la forma dell' "in house providing"** per i Comuni della Provincia di Ferrara (ad esclusione di Ferrara ed Argenta).

Il presente documento è stato in particolare predisposto come supporto descrittivo in accompagnamento al Piano Economico Finanziario costituente parte integrante del Piano Industriale.

Le informazioni prospettiche economiche sono soggette a fatti che possono influenzare i presupposti sulla base dei quali tali informazioni sono state elaborate; non è possibile, pertanto, assicurare che le previsioni si realizzeranno nei modi e nei termini ipotizzati. Qualsiasi informazione relativa a serie storiche o attività passate non costituisce garanzia che tali serie storiche o attività possano continuare a sussistere nel futuro. **I dati e le ipotesi sono tali sulla base dello scenario al 31.12.2021, data dell'ultimo bilancio depositato, oltre da una prechiusura gestionale basata sul dato contabile al 30.06.2022.**

Le valutazioni alla base della realizzazione del Piano Economico Finanziario (PEF) sono state elaborate a partire da ipotesi operative e gestionali; i dati economico-finanziari sono quindi il riflesso delle previsioni in merito alla struttura dei servizi e alla dotazione di cantieri, sedi, personale, attrezzature ed impianti.

Va tuttavia tenuto presente che, a causa dell'aleatorietà connessa alla realizzazione di qualsiasi evento futuro, sia per quanto concerne il concretizzarsi dell'accadimento sia per quanto riguarda la misura della sua manifestazione, gli scostamenti fra valori consuntivi e valori preventivati nel Piano potrebbero essere significativi.

Premessa

La seguente relazione al piano economico patrimoniale e finanziario pluriennale redatto dal CLARA fa riferimento alle elaborazioni e proiezioni di cui al modello contenuto nel file Excel "(2022) CLARA_PEF_0722_rev_43".

1 Assunzioni e metodologia di redazione del PEF

Il presente Piano Economico, Patrimoniale e Finanziario, di **durata pari ad anni 15 (dal 2024 al 2038)**, ha la finalità di rappresentare la prevedibile evoluzione dell'attività di gestione dei rifiuti urbani nei Comuni della Provincia di Ferrara (ad esclusione di Ferrara ed Argenta).

Il piano prevede un adeguamento inflattivo annuo così articolato:

- Costi operativi 2% (quali costi per automezzi, attrezzature, sedi, altri consumi, servizi di terzi e ulteriori);
- Costo personale 1% ogni due esercizi a copertura degli aumenti contrattuali previsti. La percentuale è stata basata sullo storico e sulle ipotesi di rinnovi contrattuali;
- Flusso rifiuti 0,50% ricavi, 1% costi, laddove è presente una stima dei flussi dei rifiuti attesi (si vedano costi e ricavi da cessione dei rifiuti) l'indicizzazione è stata applicata alla spesa (o ricavo) di cessione unitaria (espressa in euro/tonnellata per frazione del rifiuto);
- Corrispettivo per la gestione del servizio **prudenzialmente** al 0,8%. La percentuale di inflazione rispecchia il valore medio di indicizzazione dei costi;

Il piano non prevede altro adeguamento tariffario se non quello inflattivo sopra menzionato, tenendo in considerazione che in relazione al fatto che si tratta di un affidamento in un mercato regolamentato e che la dinamica dei costi operativi influenza in maniera diretta i ricavi operativi, si ritiene che l'inflazione possa essere ritenuta come una variabile esogena, che per le ragioni anzidette non presenta effetti "economici" con impatto significativo circa l'equilibrio operativo, inoltre, l'adeguamento inflattivo sui costi ipotizzato risulta in linea con quanto stimato in termini di inflazione programmata nell'eurozona, tenendo presente inoltre che in via del tutto prudentiale l'andamento inflattivo dei ricavi risulta moderatamente più basso rispetto a quello dei costi.

2 Conto Economico

2.1 Ricavi delle vendite e delle prestazioni CE.01

Tale voce include il corrispettivo per il servizio di gestione dei rifiuti urbani, lo spazzamento e igiene urbana, e le componenti di ricavo riconducibili ad altri servizi effettuati avvalendosi di asset e risorse del servizio del ciclo integrato. In particolare, dal 2023 al 2025 si sono assunti come riferimento i PEF predisposti per la determinazione della tariffa agli utenti secondo MTR2 approvati da ATERSIR e dai comuni soci e trasmessi ad ARERA per quanto di competenza; l'importo così definito, riferito al complesso del territorio gestito, è quindi stato soggetto, negli anni successivi 2025, all'applicazione della già menzionata % prudentiale inflattiva pari all'0,8%. I ricavi delle vendite e delle prestazioni includono anche i ricavi di servizio gestiti fuori TARI (servizi alle scuole statali; servizi ai comuni non compresi nella TARI; proventi per servizi Area impianti). Questi ricavi sono stati stimati in linea con lo storico.

2.2 Ricavi frazioni CE.01a

La voce "Ricavi frazioni" include i ricavi da cessione rifiuti in relazione alle diverse frazioni valorizzabili (tramite cessione a CONAI, ad altri Consorzi di filiera o su mercato), per le quali si è prevista la quantità intercettata dai servizi di raccolta (espressa in tonnellate annue) lungo il periodo di articolazione del piano, opportunamente valorizzata (sulla base di ricavi unitari espressi in euro/tonnellata) come da riferimenti di settore (si vedano accordi quadro vigenti con CONAI e altri Consorzi di filiera, recenti contratti di affidamento con altri operatori del settore e riferimenti di mercato in genere). Tali ricavi costituiscono quindi un introito per il Gestore del servizio, che consente, così come già oggi in essere, il contenimento del corrispettivo definito alla voce "Ricavi operativi" sui valori sopra indicati. Si è ritenuto di applicare un ricavo di cessione unitario conservativo derivante dal fatto che la società ritiene corretto ipotizzare uno scenario di riduzione complessiva dei riconoscimenti alla luce del recente andamento del mercato (ad esempio della vendita imballaggi in carta/cartone che ha avuto un'oscillazione pari a circa -35% del valore di inizio 2022).

2.3 Altri ricavi CE.03

La voce "Altri ricavi" include tutti i ricavi, non legati alla gestione diretta del servizio (es. rimborsi assicurativi, Accise), e le quote dei contributi previste negli anni di articolazione del piano. Gli altri ricavi sono previsti in calo rispetto al dato storico in quanto è stato adottato il principio di prudenza che ha portato alla esclusione di tutte le partite di natura straordinaria.

2.4 Costi operativi

Tale voce riporta essenzialmente la quantificazione dei costi per l'esecuzione dei servizi di raccolta e trasporto dei rifiuti urbani, lo spazzamento e igiene urbana, dei costi per il trattamento/recupero/smaltimento di rifiuti indifferenziati e differenziati, dei costi di gestione della tariffa e dei costi di struttura/generali.

2.4.1 Acquisti materie prime CE.05

Il costo per materie prime è stato stimato sulla base delle quantità che si prevedono necessarie, definite in fase di progettazione del servizio e valorizzate a prezzo storico, includendo materiale di consumo associato ai servizi di raccolta (sostanzialmente, sacchi per la raccolta differenziata), il costo di carburante, la massa vestiaria, e altro materiale di consumo. L'importo più significativo di questa voce riguarda i costi per la fornitura del carburante e dei ricambi che si prevedono in calo rispetto all'andamento storico per effetto dell'esternalizzazione graduale di alcuni servizi specifici (nello specifico servizi specifici per il Comune di Goro, Mesola, Poggio Renatico, e Terre del Reno). Relativamente ai servizi di trasporto territoriali, sia a supporto della raccolta che nella gestione della movimentazione scarrabili dei CCR, la flotta evolverà verso una forte riduzione del comparto mezzi pesanti, intesi come autocarri da 26 ton con gru/caricatore e gancio per scarrabili, che si limiteranno a servizi dedicati e specifici per le utenze istituzionali. Tutta la movimentazione scarrabili da e presso i CCR verrà esternalizzata. Le azioni di esternalizzazione di servizi specifici andranno regime nel 2026, pertanto a partire dal 2026 si prevede un andamento stabile dei costi dei materiali.

2.4.2 Spese per servizi CE.06

Le principali voci dei servizi e le ipotesi sottostanti sono riassunte nel seguente elenco (trattasi delle voci di dettaglio del conto economico). In linea con le ipotesi sottostanti il piano industriale per tutte le voci è stata fatta una stima tenendo conto sia dello storico che delle ipotesi di sviluppo.

- ✓ **Servizi a comuni/enti - gestione verde pubblico/DDD:** si tratta del servizio gestione verde pubblico stimato sulla base del costo unitario al MQ come da riferimenti esperienziali e di mercato e del servizio disinfestazione zanzare. Il dettaglio di calcolo è riportato nel foglio B7_costi per servizi del file di lavoro. Segnaliamo che la parte costo non riconosciuta dalla tariffa, di importo del tutto marginale, viene rimborsata dai Comuni per pari importo tra i ricavi di circa 189 euro/000.
- ✓ **Servizi a comuni/enti - gestione discariche-impianti:** si tratta dei costi di gestione del Polo Crispa interamente rimborsati da AREA Impianti, dei costi per la gestione servizi della discarica esaurita di Bondeno, e dei costi per la gestione Valle Isola (Comacchio). Tali costi sono stati mantenuti in linea con lo storico. Il dettaglio di calcolo è riportato nel foglio B7_costi per servizi del file di lavoro. Il dettaglio della gestione relativa alla discarica post mortem di Bondeno è riportato nel foglio "Discarica_Post_Mortem".
- ✓ **Gestione automezzi:** Contiene la stima dei costi di gestione degli automezzi comprensivi di manutenzioni, assicurazioni; detti costi sono stati stimati puntualmente sulla base del numero di ore annue progettualmente previste di erogazione del servizio per singola tipologia di automezzo e del relativo costo unitario orario (individuato su valori specifici per singola tipologia di automezzo, sulla base di riferimenti di mercato ed esperienziali). Il numero degli automezzi è stato stimato anche tenendo in considerazione il piano di efficientamento e di esternalizzazione previsto nel piano industriale. La flotta evolverà verso una forte riduzione del comparto mezzi pesanti. I costi per la gestione automezzi sono previsti in calo rispetto allo storico per effetto dell'esternalizzazione dei servizi. Ai costi così definiti si è applicata una indicizzazione nell'arco dell'affidamento pari al 2% annuo; Il dettaglio di calcolo è riportato nel foglio B7_costi per servizi del file di lavoro.
- ✓ **Noleggio mezzi raccolta per servizi di raccolta e spazzamento:** Riassumendo la struttura della flotta si evolverà verso uno sviluppo legato alla nuova razionalizzazione dei servizi che comporterà una diversificazione nella dotazione dei mezzi ma soprattutto un nuovo modo di approvvigionamento che si sposterà sul noleggio, che, come detto, impatterà anche sulla struttura manutentiva. La composizione della flotta, ad oggi per il 99%, di proprietà, muterà verso una composizione mista fra proprietà e noleggio, prediligendo la proprietà su mezzi di maggior

valore ed orientandosi al noleggio per quella fascia di mezzi per così dire ad alta usura, come le vasche da 7,5 ton e le spazzatrici; I costi per il noleggio aumentano rispetto allo storico per effetto dell'esternalizzazione. Il dettaglio di calcolo è riportato nel foglio B8_utilizzo beni terzi del file di lavoro.

- ✓ **Servizi esternalizzati:** Si tratta dei costi per i servizi di raccolta rifiuti, spazzamento e igiene urbana esternalizzati a soggetti terzi; L'esternalizzazione dei servizi e riorganizzazione della competenza dei servizi, che comporterà l'esternalizzazione dei territori più distanti dalle sedi operative e viceversa l'internalizzazione di territori più accessibili, che potranno essere serviti attraverso una logistica più efficace, riducendo drasticamente gli extra costi dovuti al trasferimento dei mezzi e del personale al target della raccolta. Il dettaglio di calcolo è riportato nel foglio B7_costi per servizi del file di lavoro. I costi per servizi esternalizzati aumentano per effetto dell'esternalizzazione. Andranno a regime a partire dal 2026. In particolare, tali costi sono strettamente correlati alle scelte di esternalizzazione dei servizi previsti dal piano industriale e comprendono:
 - I costi esternalizzati per la raccolta per i Comuni di: Comacchio e Cento per il 2023; successivamente si aggiungono ai comuni di: Goro, Mesola e Portomaggiore dal 2024 e di Poggio Renatico e Terre del Reno a partire dall'anno 2025. L'andamento dei costi ha una tendenza crescente nei primi anni del piano a seguito dell'esternalizzazione prevista. Dal 2026 si costo si prevede stabile;
 - Spazzamento manuale incluso lo spazzamento dei piccoli abbandoni;
 - Spazzamento meccanico per i Comuni di Cento, Comacchio, Codigoro, Mesola, Lagosanto e Goro;
 - Gestione abbandoni;
 - Servizio on demand rifiuti ingombranti;
 - Servizio Verde pubblico;
 - Eventi e manifestazioni

I suddetti affidamenti di servizi a terzi sono stati valorizzati, in termini di costi associati, sulla base del dato storico e di una ricostruzione progettuale puntuale dell'impegno (in ore di servizio anno o altro pertinente parametro) di personale, automezzi e attrezzature per la loro esecuzione, associando a tale dimensionamento progettuale i relativi costi unitari (tipicamente, in euro/ora di servizio) per singole tipologie di automezzi o attrezzature e per singolo livello contrattuale di personale.

- ✓ **Gestione e mantenimento patrimonio:** include i canoni di locazioni, utenze, e altri costi di manutenzione del patrimonio immobiliare a disposizione. Per i costi delle utenze e manutenzione si prevede un aumento rispetto al dato storico. Nel 2021 tali costi ammontavano a circa 400 mila euro, nel 2022 il preconsuntivo segna un costo di circa 465 mila euro. Nel 2022 si prevede un aumento pari al 12%. Per i canoni di locazione il piano prevede una razionalizzazione tramite il recupero di una proprietà presente nel patrimonio aziendale, che permetterà di disdire delle locazioni in essere nel corso del 2023 e 2024, in maniera graduale Il dettaglio del calcolo è riportato nel foglio B7_costi per servizi per la parte costi di gestione, e foglio B8_utilizzo beni terzi del file di lavoro per la parte canoni.
- ✓ **Comunicazione - divulgazione - educazione ambientale:** Costi di comunicazione e azioni per la prevenzione dei rifiuti, valutati sulla base del costo storico e di un costo unitario annuo euro/utente servito, come da riferimenti esperienziali e di mercato;
- ✓ **Servizio di fatturazione:** si tratta per lo più del servizio di stampa e postali per l'invio delle bollette all'utenza, comprensivo degli oneri bancari ed eventuali oneri accesso a banche dati, per i quali si è ipotizzato una invarianza nel costo considerando una proporzionalità nel numero degli utenti durante l'articolazione del piano, anche in relazione al dettato regolamentare che prevede tra l'altro l'utilizzo del formato cartaceo;

- ✓ **Servizio recupero crediti:** si tratta delle competenze riconosciute alla società a cui Clara affida il recupero dell'insoluto, si è ipotizzato una progressione del costo in virtù della differente politica commerciale del soggetto incaricato che sarà attuata a partire dal 2023;
- ✓ **Rimborsi a comuni soci:** si tratta di servizi ambientali svolti direttamente da Enti soci nei loro territori, i cui costi vengono trasferiti a CLARA che li inserisce nei piani finanziari, all'interno della voce CSL per tali costi si è ipotizzato l'andamento storico derivante dalla media degli ultimi esercizi;
- ✓ **Costi per servizi generali:** include tutti i servizi generali, a titoli esemplificativo: assistenza tecnica e informatica, costi funzionamento agenzia di ambito, consulenze amministrative e tecniche, assicurazioni varie, spese di formazione etc...

Ai suddetti costi è stata quindi applicata una indicizzazione pari all'2% annuo durante tutta la durata del piano.

2.4.3 Flusso rifiuti CE.06a

Corrisponde al costo sostenuto per servizi di trattamento/smaltimento rifiuti forniti dagli impianti di terzi cui sono conferiti i rifiuti raccolti; tale costo è stato stimato in relazione alle diverse frazioni del rifiuto; per ognuna delle suddette frazioni, si è definita la quantità intercettata dai servizi di raccolta (espressa in tonnellate annue) lungo il periodo di articolazione del piano, provvedendo alla relativa valorizzazione su base di costi unitari euro/ton come da riferimenti di settore (si vedano recenti contratti di affidamento con altri operatori del settore e riferimenti di mercato in genere); tali costi hanno contropartita nella voce "ricavi operativi". I valori unitari un euro/ton sono stati oggetto di indicizzazione pari all'1% annuo.

2.4.4 Costi per personale CE.07

Le assunzioni di base per la stima dei costi del personale possono essere in tal modo riassunte: La stima progettuale puntuale del dimensionamento dei singoli servizi di raccolta, spazzamento ed igiene urbana; l'organico complessivamente risultante risulta peraltro in linea con quanto attualmente impiegato nell'attuale gestione; il dimensionamento progettuale dell'organico di personale, espresso in termini di FTE e di ore annue di servizio, suddiviso per i diversi livelli contrattuali definiti nel CCNL di riferimento, è quindi stato tradotto in costo annuo totale (comprensivo dei contributi a carico dell'azienda e del TFR e altri costi) sulla base dei costi orari e dei costi annui di riferimento indicati nelle tabelle ministeriali attualmente vigenti. Si è ipotizzato un adeguamento a base biennale pari all'1% che risulta in linea con quanto stabilito nell'adeguamento economico contrattuale stipulato nel corso del 2022. Nel calcolo del costo del personale è stato ritenuto conto dei costi di rivalutazione del TFR presso l'azienda. Negli anni si è tenuto conto sia del processo di esternalizzazione sia del turnover previsto, questo spiega pertanto la riduzione de costo del "personale operativo" evidenziata nel PEF nei primi anni del piano. Per quanto riguarda la parte dei lavoratori interinali, si è previsto l'impiego di numero di unità pari al differenziale tra i risultati del piano industriale in termini di FTE e il personale interno, anche per detto personale si è ipotizzato un incremento del costo in linea con quanto stabilito per i dipendenti. Il dettaglio di calcolo è riportato nel foglio "Costo_Pers" del foglio di lavoro.

2.4.5 Costi Generali CE.08

Questa voce include tutti i costi generali come tasse non deducibili, IMU, Contributi associativi, Fondo incentivante L.RER 16/2015; e le perdite sui crediti. I costi generali sono stati ipotizzati sulla base dell'andamento storico, escludendo le partite straordinarie e applicando una indicizzazione dell'2% al fine di adeguare il costo nei diversi anni di articolazione del piano. Per le perdite sui crediti si sono stimate in leggero calo rispetto al dato storico considerando la politica di recupero crediti in atto.

2.5 Ammortamenti CE.09

Il PEF contiene un programma di investimenti che contempla l'intero periodo temporale del PEF, inclusivo di dettaglio puntuale relativo ad automezzi, contenitori ed altre attrezzature; gli ammortamenti sono stati

calcolati considerando il programma elaborato. Per gli investimenti previsti è stata utilizzata l'aliquota di ammortamento in linea con la categoria ARERA di cui al Metodo Tariffario Rifiuti, come rappresentato nella tabella seguente.

Riepilogo aliquote di ammortamento			
Tipologia cespiti	Categoria ARERA	Anni di ammortamento	Aliquota ammortamento
Automezzi	Compattatori, Spazzatrici Autocarri attrezzat	8	12,50%
Scarrabili	Cassonetti, Campane e Casson	8	12,50%
Presse	Unità trattamento meccanico (separatori, compactatori, tritovagliatura, ecc.)	15	6,67%
Cassonetti	Cassonetti, Campane e Cassoni	8	12,50%

2.6 Accantonamenti e svalutazioni crediti CE.10

In relazione alla svalutazione crediti, è stato stimato un rischio storico come dato medio degli ultimi anni al fine di garantire una certa capienza del fondo svalutazione crediti, del tutto fisiologico per una società di questo tipo. Negli esercizi presi ad esame il totale fondo svalutazione sommato alla parte portata direttamente a perdita (classificata nei costi generali) ammontava mediamente a circa il 5% dei ricavi conseguiti nell'anno. Nelle ipotesi di piano si è ipotizzato, grazie alle azioni atte al miglioramento del recupero dei crediti, una percentuale pari al 4,5%, di cui 2,3% di accantonamento e 2,2% come perdita nei costi generali, stimati sulla base dell'andamento storico dell'insoluto.

2.7 Accantonamenti a fondo rischi CE.10a

In ragione della natura dell'attività svolta da Clara, è stata stimata un'ipotesi di andamento del fondo rischi in considerazione delle probabili passività potenziali, al fine di garantire una certa capienza del fondo rischi e oneri, del tutto fisiologico per una società di questo tipo; i principali rischi a fronte dei quali sono state stanziare le somme riguardano essenzialmente, rischi cause del personale, rischi cause legali varie e fondo spese legali varie ecc. ecc.

2.8 Gestione finanziaria – Oneri Finanziari

Gli oneri finanziari sono stati stimati sulla base del fabbisogno finanziario durante tutta l'articolazione del piano, connesso essenzialmente alle necessità di chiusura del ciclo finanziario oltre alle necessità finanziarie legate al programma di investimenti articolato sull'intero periodo di affidamento, contemplando una onerosità media delle varie forme di finanziamento pari al 5%.

2.9 Imposte IRAP e IRES

Le imposte IRAP e IRES sono calcolate sulla base del risultato dopo i proventi/oneri finanziari applicando una aliquota media commisurata al 70%, in modo da tenere in considerazione l'effetto delle variazioni in aumento e diminuzione volte alla determinazione del reddito. La percentuale è in linea con il dato storico.



HERMES ASSEVERAZIONI SRL
Via Ermete Novelli, 1
40127 Bologna
P. IVA e C.F. 03514851207

2.10 Schemi di Conto Economico

CONTO ECONOMICO

CONTO	VOCE	2023	2024	2025	2026	2027	2028	2029	2030	2031	2032	2033	2034	2035	2036	2037	2038
CE.01	Ricavi delle vendite e delle prestazioni	(47.921.809)	(48.476.461)	(48.931.170)	(49.323.827)	(49.719.638)	(50.118.629)	(50.520.823)	(50.926.249)	(51.334.931)	(51.746.895)	(52.162.169)	(52.580.778)	(53.002.749)	(53.428.111)	(53.856.889)	(54.289.111)
CE.01a	Ricavi frazioni	(2.900.166)	(2.974.967)	(3.087.458)	(3.128.404)	(3.180.689)	(3.230.572)	(3.285.288)	(3.345.499)	(3.411.964)	(3.429.024)	(3.446.169)	(3.463.400)	(3.480.717)	(3.498.120)	(3.515.611)	(3.533.189)
CE.03	Altri ricavi	(825.033)	(781.939)	(751.475)	(690.036)	(674.452)	(666.698)	(651.260)	(651.260)	(653.530)	(653.530)	(653.530)	(655.822)	(655.822)	(655.822)	(658.136)	(660.472)
CE.04	Ricavi gestioni accessorie																
	Valore della produzione	(51.647.009)	(52.233.367)	(52.770.104)	(53.142.267)	(53.574.779)	(54.015.899)	(54.457.372)	(54.923.009)	(55.400.424)	(55.829.449)	(56.261.867)	(56.699.999)	(57.139.288)	(57.582.053)	(58.030.636)	(58.482.772)
CE.05	Acquisto materie prime	1.826.284	1.892.204	1.808.072	1.581.003	1.620.376	1.649.784	1.643.417	1.673.285	1.703.751	1.734.826	1.766.522	1.798.853	1.831.830	1.865.466	1.899.775	1.934.772
CE.06	Spese per servizi	17.218.089	17.558.301	19.304.580	18.967.317	19.428.339	19.651.892	20.261.629	21.236.314	21.671.635	22.097.368	22.464.295	22.950.501	23.401.810	23.862.146	24.331.689	24.810.625
CE.06a	Flusso rifiuti	9.294.991	9.210.892	9.189.191	9.370.459	9.420.467	9.508.446	9.546.334	9.640.560	9.704.388	9.794.964	9.886.447	9.978.844	10.072.165	10.166.420	10.261.617	10.357.765
CE.07	Costi Personale	18.065.817	17.944.835	16.933.861	17.446.288	16.968.335	16.097.736	15.955.551	15.633.396	15.569.603	15.706.259	15.546.876	15.491.028	15.419.435	15.340.078	14.900.896	15.049.862
CE.08	Costi Generali	1.576.881	1.592.393	1.615.358	1.636.339	1.656.174	1.676.303	1.696.730	1.717.461	1.738.501	1.759.854	1.781.527	1.803.525	1.825.853	1.848.518	1.871.525	1.894.881
	M.O.I. (EBITDA)	(3.664.947)	(4.034.742)	(3.919.042)	(4.140.862)	(4.481.088)	(5.431.738)	(5.353.711)	(5.021.993)	(5.012.547)	(4.736.178)	(4.818.200)	(4.677.249)	(4.588.195)	(4.499.424)	(4.765.134)	(4.434.867)
CE.9	Ammortamenti	1.513.457	1.461.348	1.494.193	1.647.949	1.828.604	2.052.271	2.091.582	2.228.598	2.174.087	2.075.556	2.114.826	2.158.043	2.178.662	2.039.248	1.958.879	1.789.210
CE.10	Accantonamenti e Svalutazioni	1.097.015	1.102.202	1.114.959	1.125.417	1.134.448	1.143.552	1.152.728	1.161.979	1.171.304	1.180.703	1.190.179	1.199.730	1.209.358	1.219.063	1.228.847	1.238.708
CE.10a	Accantonamenti	25.000	50.000	49.000	63.000	63.000	184.000	198.000	63.000	7.000	7.000	14.000	28.000	7.000	28.000	56.000	28.000
	REDDITO OPERATIVO (EBIT)	(1.029.475)	(1.421.193)	(1.260.891)	(1.304.495)	(1.455.036)	(2.051.915)	(1.911.400)	(1.568.416)	(1.660.156)	(1.472.918)	(1.497.196)	(1.291.476)	(1.193.174)	(1.213.113)	(1.521.409)	(1.378.949)
CE.11	Oneri E (Proventi) finanziari	657.859	744.947	865.133	949.505	1.086.780	1.130.539	1.108.686	1.079.210	1.056.487	1.036.727	942.357	918.597	917.307	878.215	802.796	699.571
CE.12	Oneri E (Proventi) STRAORDINARI																
	REDDITO ANTE IMPOSTE	(371.616)	(676.246)	(395.758)	(354.990)	(368.256)	(921.376)	(802.714)	(489.206)	(603.670)	(436.191)	(554.839)	(372.879)	(275.867)	(334.898)	(718.613)	(679.378)
CE.13	Imposte	260.131	473.372	277.030	248.493	257.779	644.963	561.900	342.444	422.569	305.334	388.387	261.015	193.107	234.429	503.029	475.564
	Risultato d'esercizio	(111.485)	(202.874)	(118.727)	(106.497)	(110.477)	(276.413)	(240.814)	(146.762)	(181.101)	(130.857)	(166.452)	(111.864)	(82.760)	(100.469)	(215.584)	(203.813)



3 Stato Patrimoniale

3.1 Immobilizzazioni

Gli investimenti sono riepilogati per tipologia omogenea nella tabella che segue:

ARICOLAZIONE INVESTIMENTI NEL PERIODO DI AFFIDAMENTO

Tipologia Investimento	2023	2024	2025	2026	2027	2028	2029	2030	2031	2032	2033	2034	2035	2036	2037	2038	Totale
Automezzi	1.209.750	1.293.752	-	120.000	1.089.752	933.750	-	-	1.209.750	1.293.752	-	120.000	1.089.752	-	-	-	-
Scarrabili	58.900	-	-	211.650	58.900	-	-	211.650	58.900	-	-	211.650	58.900	-	-	-	-
Presse	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Cassonetti	1.053.854	1.401.469	366.297	1.278.127	574.911	1.237.454	844.469	1.145.697	872.127	758.511	680.454	1.623.869	739.697	1.055.727	201.511	-	-
Immobiliari	853.000	1.251.000	3.196.000	2.315.000	1.750.000	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Totale	3.175.504	3.946.221	3.562.297	3.924.777	3.473.563	2.171.204	844.469	1.357.347	2.140.777	2.052.263	680.454	1.955.519	1.888.349	1.055.727	201.511	-	32.429.982

Partendo dalla dotazione attualmente in essere e prevedendone la progressiva sostituzione nel rispetto dello standard di vetustà menzionato in apposita sezione del Piano industriale, si prevede un piano di rinnovo del parco automezzi e attrezzature afferenti al Servizio Rifiuti nel corso dei 15 anni di affidamento, come indicativamente rappresentato nella tabella sopra indicata.

Inoltre, nel piano è stata ipotizzata l'investimento in una nuova sede sociale, attraverso la ristrutturazione di un edificio già presente nel patrimonio sociale.

3.2 Elementi Capitale Circolante Netto

Le grandezze afferenti al CCN per ciascun periodo di articolazione del PEF sono state stimate con le seguenti modalità:

Rimanenze: In merito all'andamento delle rimanenze si specifica che si tratta, di gasolio per autotrazione, pezzi di officina e materiale afferente al ramo rifiuti, di ammontare complessivamente non rilevante, è stato ipotizzato costante nell'arco temporale del piano prevedendo una variazione pari a 0 a livello economico. Si ricorda che la stima dei costi di acquisto dei materiali (carburante, sacchi ect.) è stata fatta in maniera puntuale in relazione al livello di attività prevista nell'articolazione del piano.

Crediti commerciali: rappresentano i crediti verso l'utenza dei Comuni soci serviti, verso eventuali altri soggetti per le attività svolte da Clara, oltre che dai quelli relativi alla vendita delle frazioni di rifiuto; sono stati stimati applicando, ai ricavi operativi prospettici nei vari esercizi di articolazione del piano, il coefficiente DSO (Days Sales Outstanding) risultante dalla media degli ultimi 4 esercizi pari a di 193 giorni, provvedendo successivamente negli esercizi successivi una riduzione fino ad assestarsi a 150 giorni nell'anno 2026, considerato a regime, in relazione alle azioni che la società sta via via intraprendendo volte a migliorare le % e tempistiche di incasso. Nell'elaborazione di detto indice si sono depuranti gli effetti dei crediti/ricavi nei confronti di Area Impianti, in considerazione del fatto i rapporti con quest'entità soggiacciono a termini di incasso più ampi.

Fondo Svalutazione Crediti: Lo stato patrimoniale riporta l'ammontare del Fondo Svalutazione Crediti per ciascun anno di articolazione del piano che prevede l'accantonamento del 2,3% del fatturato annuo e il relativo utilizzo nell'esercizio successivo a fronte dei mancati incassi da parte dell'utenza. Accanto all'accantonamento al fondo svalutazione crediti, prudenzialmente la società ha iscritto perdite su crediti commisurate in circa un 2,2% del fatturato, portando la provision complessiva al 4,5%, che rappresenta il dato medio storico degli ultimi sei anni, vedi quanto più dettagliatamente specificato nel punto **2.6 Accantonamenti e svalutazioni CE.10.**

STIMA FONDO SVALUTAZIONE CREDITI

	2023	2024	2025	2026	2027	2028	2029	2030	2031	2032	2033	2034	2035	2036	2037	2038
TOTALE RICAVI	47.696.299	47.921.809	48.476.461	48.931.170	49.323.827	49.719.638	50.118.629	50.520.823	50.926.249	51.334.931	51.746.895	52.162.169	52.580.778	53.002.749	53.428.111	53.856.889
% Acc.to FSC	2,30%	1.097.015	1.102.202	1.114.959	1.125.417	1.134.448	1.143.552	1.152.728	1.161.979	1.171.304	1.180.703	1.190.179	1.199.730	1.209.358	1.219.063	1.228.847
Perdita B14	1.049.319	1.054.280	1.066.482	1.076.486	1.085.124	1.093.832	1.102.610	1.111.458	1.120.377	1.129.368	1.138.432	1.147.568	1.156.777	1.166.060	1.175.418	1.184.852

4,50% 2.146.333 2.156.481 2.181.441 2.201.903 2.219.572 2.237.384 2.255.338 2.273.437 2.291.681 2.310.072 2.328.610 2.347.298 2.366.135 2.385.124 2.404.265 2.423.560

Debiti commerciali: sono stati stimati applicando ai costi prospettici il coefficiente DPO (*Days Payable Outstanding*) come media dei 4 esercizi precedenti pari a 193 giorni, provvedendo negli esercizi successivi una riduzione fino ad assestarsi a circa 134 giorni nell'anno 2030, che costituisce la dilazione media in linea con aziende del settore. Segnaliamo che nel calcolo si è provveduto, anche in questo caso, a "normalizzare" l'ammontare dei debiti/costi su cui calcolare tale indice, in considerazione del fatto che l'importo dei debiti era caratterizzato da una significativa quota di rapporti contratti nei confronti di Area Impianti che soggiaceva a termini di pagamento mediamente più ampi, per il quale si è provveduto ad una stima autonoma sulla base dell'andamento storico.

Altre attività / passività correnti: si tratta delle seguenti voci di attività/passività:

- **Debiti verso istituti di previdenza sociale:** sono mantenuti a incidenza costante sul totale dei costi del personale rispetto al dato storico medio 2018/2021 (incidenza del 3,12%).
- **Debiti tributari personale:** sono mantenuti a incidenza costante sul totale dei costi del personale rispetto al dato storico medio 2018/2021 (incidenza del 14,57%).
- **Debiti tributari:** si tratta dei debiti erariali, sono mantenuti a incidenza costante sul totale dei costi del personale rispetto al dato storico medio 2018/2021 (incidenza del 6,77%).
- **Altri crediti:** riguardano essenzialmente gli altri crediti a breve termine, rappresentati principalmente da conti di deposito cauzionale e crediti diversi; sono stati stimati applicando, ai ricavi prospettici nei vari esercizi di articolazione del piano, un'incidenza costante rispetto al dato storico medio 2018/2021, (incidenza del 1,27%).
- **Crediti per imposte:** si tratta essenzialmente di crediti per imposte anticipate stanziati negli esercizi precedenti dalla società, per i quali si è previsto un riassorbimento costante durante tutta l'articolazione del piano prudenziale.
- **Altri debiti:** la voce riguarda per lo più altri debiti vari, mantenuti a incidenza costante sul totale dei costi operativi prospettici stimati nei vari esercizi di articolazione del piano - rispetto al dato storico medio 2018/2021 (incidenza del 1,03%).
- **Ratei e Risconti Passivi:** per lo più rappresentati da risconti passivi afferenti ai contributi in essere, sono stati stimati su base puntuale.

3.3 Fondi rischi e oneri, Fondo TFR

Fondi rischi e oneri: in ragione della natura dell'attività svolta, è stato stimato un'ipotesi di andamento del fondo rischi in considerazione delle probabili passività (pensionamento personale ed altri rischi operativi) al fine di garantire una sufficiente capienza del fondo, del tutto fisiologica per una società di questo tipo.

Fondo TFR: è stato stimato l'andamento del fondo TFR, comprensivo della relativa rivalutazione, per i soli dipendenti con parte del fondo in ancora in azienda, in considerazione delle variazioni del personale previste durante l'articolazione del piano. Si segnala che il costo del personale in conto economico è onnicomprensivo, includendo anche l'onere del TFR da versarsi in tesoreria INPS o altro fondo indicato dal dipendente.

3.4 Debiti finanziari

La società presenta alcuni finanziamenti a M/L termine presso vari istituti di credito con scadenza dell'ultima rata nel 2026. Durante l'articolazione del piano, in aggiunta ai mutui in essere è stato previsto di attingere a nuovi finanziamenti a ML termine, in corrispondenza alla tempistica di investimento nell'attivo immobilizzato. Il periodo di ammortamento dei finanziamenti è stato ipotizzato in 8 anni, mentre il tasso di interesse medio è stato stimato pari al 5%. La tabella seguente riassume i vari finanziamenti ipotizzati nel periodo di piano:

Mutui Totali																	
	2022	2023	2024	2025	2026	2027	2028	2029	2030	2031	2032	2033	2034	2035	2036	2037	2038
Interesse	128.579	257.300	356.708	468.651	576.358	654.375	654.638	575.813	517.363	489.631	464.269	376.231	370.006	378.288	363.281	310.906	235.681
Debito residuo	4.261.231	5.536.068	6.693.621	7.941.987	9.596.875	10.921.750	10.672.250	8.990.250	7.651.625	7.233.375	6.844.625	5.444.125	5.565.750	5.915.625	5.718.125	4.713.625	3.378.750

Inoltre, si è previsto anche di attingere a finanziamenti a B/T, entro i limiti di quanto attualmente affidato a CLARA, stimando il loro ammontare in funzione dell'andamento dei flussi di cassa operativi, in un'ottica di ottimizzazione e razionalizzazione dei pagamenti delle grandezze del CCN come sopra indicato, per i quali si è previsto un tasso di interesse medio pari al 3,5%, oltre CMS per il 2% circa. La tabella seguente riassume i vari finanziamenti ipotizzati nel periodo di piano:

Indeb. a brevi																
	2023	2024	2025	2026	2027	2028	2029	2030	2031	2032	2033	2034	2035	2036	2037	2038
Interesse	100.559	88.239	96.482	73.148	132.405	175.902	232.874	261.848	266.855	272.458	266.126	248.591	239.020	214.933	191.889	163.889
Utilizzo affidamento	2.873.104	2.521.109	2.756.630	2.089.934	3.783.003	5.025.768	6.653.541	7.481.366	7.624.441	7.784.514	7.603.594	7.102.599	6.829.131	6.140.955	5.482.557	4.682.557

3.5 Patrimonio Netto

3.5.1 Capitale sociale

Il capitale sociale ammonta a 2.442 euro/000; nella redazione non sono previsti ulteriori apporti di Capitale da parte dei Comuni Soci. Le riserve ammontano circa a complessivi 600 euro/000 e non sono previste modifiche nella composizione ed ammontare durante l'articolazione del Piano.

3.5.2 Riserve di utili/Perdite a nuovo

Il Piano non prevede la distribuzione di dividendi ai Comuni soci ma il risultato viene sempre trattenuto in azienda.

3.6 Prospetti di Stato Patrimoniale

Stato Patrimoniale	2023	2024	2025	2026	2027	2028	2029	2030	2031	2032	2033	2034	2035	2036	2037	2038
Attivo																
Immobilizzazioni immateriali	2.531.807	2.402.879	2.273.951	2.145.023	2.016.096	1.887.168	1.758.240	1.629.312	1.500.385	1.371.457	1.242.529	1.113.601	984.674	855.746	726.818	597.890
Immobilizzazioni materiali	8.239.132	10.852.933	13.049.965	15.455.720	17.229.607	17.477.467	16.359.282	15.616.959	15.712.576	15.818.211	14.512.767	14.439.170	14.277.785	13.423.191	11.794.751	10.134.469
Totale immobilizzazioni	10.770.938	13.255.811	15.323.916	17.600.743	19.245.702	19.364.635	18.117.522	17.246.271	17.212.961	17.189.668	15.755.296	15.552.772	15.262.458	14.278.937	12.521.569	10.732.359
Magazzino	375.000	375.000	375.000	375.000	375.000	375.000	375.000	375.000	375.000	375.000	375.000	375.000	375.000	375.000	375.000	375.000
Crediti commerciali netti	25.922.210	23.021.303	21.835.095	20.564.978	20.739.704	20.914.703	21.092.831	21.274.360	21.459.597	21.626.641	21.794.984	21.964.636	22.135.608	22.307.909	22.481.549	22.656.538
Crediti commerciali	27.086.507	24.199.984	23.026.728	21.766.488	21.951.422	22.136.645	22.325.181	22.517.316	22.713.375	22.890.179	23.068.357	23.247.922	23.428.882	23.611.250	23.795.035	23.980.248
F.do Sval. Crediti	(1.164.296)	(1.178.682)	(1.191.633)	(1.201.510)	(1.211.719)	(1.221.943)	(1.232.350)	(1.242.956)	(1.253.778)	(1.265.538)	(1.273.373)	(1.283.285)	(1.293.274)	(1.303.341)	(1.313.486)	(1.323.710)
Altri crediti	644.189	652.148	659.314	664.778	670.427	676.084	681.842	687.710	693.698	699.697	704.539	710.023	715.550	721.120	726.733	732.390
Crediti Tributari	1.124.760	1.103.051	1.081.375	1.059.734	1.038.125	1.016.548	995.003	973.489	952.005	930.551	909.126	887.729	866.360	845.019	823.704	802.416
Cassa	616.787	976.746	1.027.880	1.149.249	1.342.079	1.466.758	1.599.049	1.623.246	1.629.721	1.564.649	1.511.174	1.390.254	1.407.458	1.550.519	1.753.069	1.613.392
Totale circolante	28.682.946	26.128.247	24.978.664	23.813.739	24.165.335	24.449.092	24.743.725	24.933.805	25.110.021	25.195.938	25.294.823	25.327.643	25.499.976	25.799.567	26.160.055	26.179.736
TOTALE ATTIVO	39.453.884	39.384.059	40.302.580	41.414.482	43.411.037	43.813.728	42.861.247	42.180.076	42.322.982	42.385.606	41.050.119	40.880.414	40.762.434	40.078.503	38.681.624	36.912.095
Passivo																
Capitale Sociale	3.089.631	3.201.116	3.403.990	3.522.717	3.629.214	3.739.691	4.016.104	4.256.918	4.403.680	4.584.781	4.715.638	4.882.090	4.993.953	5.076.713	5.177.183	5.392.767
Utile (-) / Perdita (+) di Esercizio	111.485	202.874	118.727	106.497	110.477	276.413	240.814	146.762	181.101	130.857	166.452	111.864	82.760	100.169	215.584	203.813
Patrimonio netto	3.201.116	3.403.990	3.522.717	3.629.214	3.739.691	4.016.104	4.256.918	4.403.680	4.584.781	4.715.638	4.882.090	4.993.953	5.076.713	5.177.183	5.392.767	5.596.580
Fondo rischi e oneri	25.000	75.000	49.000	63.000	63.000	184.000	198.000	163.000	107.000	107.000	114.000	128.000	107.000	128.000	156.000	156.000
Fondo TFR	662.052	667.767	642.800	628.257	565.393	560.198	561.222	514.963	441.631	422.770	361.627	318.798	325.198	260.886	199.004	199.004
Totale fondi	687.052	742.767	691.800	691.257	628.393	744.198	759.222	677.963	548.631	529.770	475.627	446.798	432.198	388.886	355.004	355.004
Debiti commerciali	19.547.304	18.326.017	17.773.585	17.852.646	16.903.864	16.005.946	14.985.538	14.823.997	15.211.886	15.388.237	15.569.093	15.726.748	15.495.118	15.673.510	15.853.338	16.034.592
Altri debiti	7.609.240	7.896.554	7.615.860	7.554.556	7.434.337	7.349.462	7.215.778	7.141.446	7.119.869	7.122.822	7.075.590	7.044.566	7.013.648	6.979.845	6.884.334	6.864.614
Totale debiti	27.156.544	26.022.571	25.389.446	25.407.202	24.338.200	23.355.408	22.201.316	21.965.443	22.331.755	22.511.058	22.644.683	22.771.314	22.508.767	22.653.356	22.737.672	22.899.205
Debiti verso banche BT	2.873.104	2.521.109	2.756.630	2.089.934	3.783.003	5.025.768	6.653.541	7.481.366	7.624.441	7.784.514	7.603.594	7.102.599	6.829.131	6.140.955	5.482.557	4.682.557
Debiti verso banche M/LT	5.536.068	6.693.621	7.941.987	9.596.875	10.921.750	10.672.250	8.990.250	7.651.625	7.233.375	6.844.625	5.444.125	5.565.750	5.915.625	5.718.125	4.713.625	3.378.750
Totale debiti finanziari	8.409.172	9.214.731	10.698.617	11.686.809	14.704.753	15.698.018	15.643.791	15.132.991	14.857.816	14.629.139	13.047.719	12.668.349	12.744.756	11.859.080	10.196.182	8.061.307
TOTALE PASSIVO	39.453.884	39.384.059	40.302.580	41.414.483	43.411.037	43.813.728	42.861.247	42.180.076	42.322.982	42.385.606	41.050.119	40.880.415	40.762.435	40.078.504	38.681.625	36.912.096

4. Rendiconto finanziario

Dall'analisi dei flussi di cassa desumibili dal rendiconto finanziario è possibile evidenziare che:

- ✓ il cash flow operativo che rappresenta il flusso di cassa della gestione caratteristica durante tutta l'articolazione del piano presenta valori positivi tranne per i primi due anni di attività;
- ✓ il cash flow netto che considera oltre l'attività caratteristica anche eventuali flussi relativi alla gestione finanziaria (interessi, rimborso dei mutui etc..) durante tutta l'articolazione del piano presenta valori prevalentemente positivi;
- ✓ la posizione finanziaria dell'azienda rimane positiva durante tutta l'articolazione del piano ancorché in flessione, in relazione alla dinamica temporale degli investimenti e della politica di distribuzione dell'utile.

La sostenibilità finanziaria si può anche dedurre dal calcolo degli indici di bancabilità, nello specifico il Debt Service Coverage Ratio (DSCR) e DSCR minimo. Il Debt Service Coverage Ratio (DSCR) è un indice che misura la sostenibilità finanziaria del debito aziendale, cioè la capacità futura di un'impresa di onorare i propri debiti finanziari con i flussi di cassa generati dalla gestione operativa. Se il DSCR è inferiore a 1 significa che l'azienda con i flussi di cassa operativi non sarà in grado di onorare i suoi debiti finanziari, qualora sia superiore a 1 significa che l'azienda è finanziariamente sostenibile.

Riepilogo Debt Service Coverage Ratio durante l'articolazione del Piano

CALCOLO DSCR	2023	2024	2025	2026	2027	2028	2029	2030	2031	2032	2033	2034	2035	2036	2037	2038
DSCR (Debt Service Coverage R	1,14	1,33	1,35	1,30	1,87	1,64	1,80	1,55	1,47	1,47	1,47	1,43	1,50	1,50	1,59	1,57
DSCR minimo	1,14															
DSCR medio	1,49															

Il calcolo del DSCR evidenzia un valore largamente superiore a 1. Dall'esame dei dati sopra esposti si può evincere che a livello finanziario il piano economico finanziario è sostanzialmente sostenibile. Va tuttavia tenuto presente che, a causa dell'aleatorietà connessa alla realizzazione di qualsiasi evento futuro, le ipotesi circa l'andamento dei tassi di interesse e circa la disponibilità degli istituti bancari potrebbero subire delle variazioni.

In virtù del fatto che si tratta di un affidamento di un servizio di pubblica utilità, relativo ad un settore "regolamentato" per il quale il metodo tariffario MTR2 di ARERA prevede già nel meccanismo di determinazione della tariffa l'inclusione di una remunerazione del capitale investito, non si è ritenuto necessario calcolare gli indicatori del VAN (Valore Attuale Netto) e TIR (Tasso Interno di Rendimento). Alla luce di questo, si è proceduto, oltre che analizzare la complessiva sostenibilità economica, patrimoniale e finanziaria evidenziata dal PEF, al calcolo del DSCR e del rapporto Debito/PN al fine di valutare la bancabilità dell'operazione.

HERMES ASSEVERAZIONI SRL
 Via Ermete Novelli, 1
 40127 Bologna
 P. IVA e C.F. 03514851207

4.1 Prospetti di Rendiconto finanziario

Rendiconto finanziario	2023	2024	2025	2026	2027	2028	2029	2030	2031	2032	2033	2034	2035	2036	2037	2038
EBIT	1.029.475	1.421.193	1.260.891	1.304.495	1.455.036	2.051.915	1.911.400	1.568.416	1.660.166	1.472.918	1.497.196	1.291.476	1.193.174	1.213.113	1.521.409	1.378.949
Ammortamenti e svalutazioni	2.610.472	2.563.549	2.609.151	2.773.366	2.963.052	3.195.823	3.244.311	3.390.577	3.345.391	3.256.259	3.305.004	3.357.773	3.388.020	3.258.312	3.187.725	3.027.919
Cash Flow Operativo	3.639.947	3.984.742	3.870.042	4.077.862	4.418.088	5.247.738	5.155.711	4.958.993	5.005.547	4.729.178	4.802.200	4.649.249	4.581.195	4.471.424	4.709.134	4.406.867
Variazione Crediti commerciali	(1.955.579)	1.798.706	71.249	144.700	(1.309.174)	(1.318.550)	(1.330.857)	(1.343.508)	(1.356.541)	(1.347.747)	(1.358.522)	(1.369.382)	(1.380.329)	(1.391.364)	(1.402.487)	(1.413.698)
Variazione rimanenze	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Variazione altre attività	29.501	13.750	14.509	16.177	15.961	15.920	15.787	15.646	15.496	16.054	15.983	15.913	15.842	15.772	15.701	15.632
Variazione Debiti commerciali	(1.454.306)	(1.221.287)	(552.432)	79.061	(948.783)	(897.918)	(1.020.408)	(161.541)	387.889	176.351	180.857	157.655	(231.630)	178.392	179.828	181.253
Variazione altre passività	754.139	87.314	(80.694)	(61.304)	(120.219)	(84.875)	(133.684)	(74.332)	(21.577)	2.953	(47.232)	(31.024)	(30.918)	(33.803)	(95.511)	(19.721)
Variazione circolante commerc	(2.626.245)	678.484	(547.367)	178.634	(2.362.216)	(2.285.423)	(2.469.162)	(1.563.734)	(974.733)	(1.152.389)	(1.208.914)	(1.226.838)	(1.627.035)	(1.231.004)	(1.302.468)	(1.236.534)
Cash flow della gestione corren	1.013.702	4.663.226	3.322.675	4.256.495	2.055.872	2.962.315	2.686.549	3.395.259	4.030.815	3.576.789	3.593.287	3.422.411	2.954.159	3.240.421	3.406.665	3.170.334
Investimenti	(3.231.834)	(3.946.221)	(3.562.297)	(3.924.777)	(3.473.563)	(2.171.204)	(844.469)	(1.357.347)	(2.140.777)	(2.052.263)	(680.454)	(1.955.519)	(1.888.349)	(1.055.727)	(201.511)	0
Variazione fondi	28.579	55.715	(50.967)	(544)	(62.864)	115.806	15.024	(81.260)	(129.332)	(18.861)	(54.143)	(28.829)	(14.600)	(43.312)	(33.882)	0
Cash flow gestione operativa	(2.189.552)	772.721	(290.589)	331.175	(1.480.555)	906.916	1.857.104	1.956.652	1.760.706	1.505.664	2.858.689	1.438.063	1.051.211	2.141.381	3.171.272	3.170.334
Proventi / oneri finanziari	(657.859)	(744.947)	(865.133)	(949.505)	(1.086.780)	(1.130.539)	(1.108.686)	(1.079.210)	(1.056.487)	(1.036.727)	(942.357)	(918.597)	(917.307)	(878.215)	(802.796)	(699.571)
Proventi / oneri straordinari	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Impose dell'esercizio	(260.131)	(473.372)	(277.030)	(248.493)	(257.779)	(644.963)	(561.900)	(342.444)	(422.569)	(305.334)	(388.387)	(261.015)	(193.107)	(234.429)	(503.029)	(475.564)
Cash flow netto	(3.107.543)	(445.599)	(1.432.753)	(866.824)	(2.825.114)	(868.586)	186.518	534.997	281.651	163.604	1.527.945	258.450	(59.203)	1.028.738	1.865.448	1.995.198
Variazioni debiti bancari M/L	1.274.837	1.157.553	1.248.365	1.654.888	1.324.875	(249.500)	(1.682.000)	(1.338.625)	(418.250)	(388.750)	(1.400.500)	121.625	349.875	(197.500)	(1.004.500)	(1.334.875)
Variazioni debiti bancari	(1.875.026)	(351.995)	235.521	(666.696)	1.693.069	1.242.765	1.627.773	827.825	143.075	160.074	(180.920)	(500.995)	(273.468)	(688.177)	(658.398)	(800.000)
Distribuzione dividendi																
Variazione PFN	(3.707.732)	359.959	51.134	121.369	192.830	124.679	132.291	24.197	6.475	(65.072)	(53.475)	(120.920)	17.204	143.062	202.550	(139.677)
Banca/cassa iniziale	4.324.519	616.787	976.746	1.027.880	1.149.249	1.342.079	1.466.758	1.599.049	1.623.246	1.629.721	1.564.649	1.511.174	1.390.254	1.407.458	1.550.519	1.753.069
Banca/cassa finale	616.787	976.746	1.027.880	1.149.249	1.342.079	1.466.758	1.599.049	1.623.246	1.629.721	1.564.649	1.511.174	1.390.254	1.407.458	1.550.519	1.753.069	1.613.392



CLARA spa

Piano industriale

2023-2037

<i>Versione</i>	<i>Verifica</i>	<i>data</i>
<i>1° Stesura – Ass. Soci 4.11.2021</i>	<i>DG</i>	<i>27 ott 2021</i>
<i>Integrazioni - Ass. soci 30.3.2022</i>	<i>DG</i>	<i>7 mar 2022</i>
<i>Integrazioni periodo a 2023-2037</i>	<i>DG</i>	<i>26 apr 2023</i>



SOMMARIO

SOMMARIO	2
1. PREMESSE E MISSION	8
PREMESSE	8
MISSION E OBIETTIVI	16
<i>Obiettivi di impresa</i>	17
<i>Obiettivi di business</i>	17
<i>Obiettivi di area: area tecnica</i>	17
<i>Obiettivi di area: area servizi ai clienti</i>	18
<i>Obiettivi di area: area tariffa</i>	19
<i>Obiettivi di area: area amministrazione</i>	19
<i>Obiettivi di area: area regolatorio</i>	19
<i>Obiettivi di area: area IT - big data</i>	19
2. LA RACCOLTA	20
CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO DI RACCOLTA DOMICILIARE PAP	20
<i>Frequenze di raccolta</i>	20
<i>Consegna dotazioni alle utenze</i>	20
<i>Zonizzazione in base alla differente densità abitativa</i>	21
<i>Calendari di raccolta</i>	22
<i>Organizzazione del personale e dei mezzi</i>	23
<i>Fasi di sviluppo del Piano</i>	23
LA LOGISTICA A SUPPORTO DELLA RACCOLTA	24
CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO DI RACCOLTA ALLE UTENZE NON DOMESTICHE.....	24
CARATTERISTICHE DEI SERVIZI DI RACCOLTA STRADALI – RIFIUTO VETRO, INDUMENTI DISMESSI E ALTRO	25
<i>Raccolta vetro</i>	25
<i>Raccolta di indumenti – abiti usati (stracci, pellami, scarpe)</i>	25
ALTRI SERVIZI DI RACCOLTA SUL TERRITORIO	25
<i>Raccolta farmaci scaduti</i>	25
<i>Raccolta pile e batterie</i>	26
<i>Manifestazioni e mercati</i>	26
<i>Rifiuti cimiteriali</i>	27
3. ALTRE ATTIVITÀ SPECIFICHE TERRITORIALI NEI COMUNI DI COMACCHIO E CENTO	28
I SERVIZI DI RACCOLTA LITORANEI A VOCAZIONE TURISTICA NEL COMUNE DI COMACCHIO	28
<i>Areali di raccolta</i>	28
<i>Stagionalità</i>	28
<i>Utenze non domestiche</i>	29
<i>Stabilimenti balneari e campeggi</i>	29
<i>Servizi di raccolta per le spiagge libere</i>	29
<i>Modulazione del servizio di raccolta a Porto Garibaldi</i>	29
<i>Ecostop</i>	30
<i>Contrasto al fenomeno degli abbandoni</i>	30

<i>Sviluppo servizi di raccolta dei lidi</i>	30
I SERVIZI DI RACCOLTA NEI CONTESTI AD ELEVATA DENSITÀ ABITATIVA NEL COMUNE DI CENTO	30
<i>Utenze non domestiche del centro storico</i>	30
<i>Servizio di raccolta della cintura urbana</i>	31
<i>Contesti ad elevata concentrazione di utenza e produzione</i>	31
4. LO SPAZZAMENTO MANUALE E MECCANIZZATO	32
PREMESSA	32
LE ATTIVITÀ DI SPAZZAMENTO MANUALE E L'INTRODUZIONE DELLA NUOVA STRUTTURA PER IL DECORO	33
<i>Bacino Clara ad esclusione dei Comuni di Cento e Comacchio</i>	33
<i>Comuni di Cento e Comacchio</i>	33
LE ATTIVITÀ DI SPAZZAMENTO MECCANIZZATO	34
RESOCONTO GRAFICO COMPLESSIVO DELLE ATTIVITÀ DI SPAZZAMENTO	35
5. RIFIUTI ABBANDONATI: SQUADRA VERIFICHE AMBIENTALI E PRONTO INTERVENTO	36
PREMESSA	36
SITUAZIONE ATTUALE E FUTURI SVILUPPI DEL SERVIZIO	36
<i>Futuri sviluppi del servizio</i>	37
IL CASO SPECIFICO DELLE AREE LITORANEE TURISTICHE	38
6. SERVIZI ON DEMAND	39
PREMESSA	39
STATO DI FATTO	39
<i>Ingombranti</i>	39
<i>Verde e ramaglie</i>	40
<i>Rifiuti contenenti amianto</i>	41
STATO DI PROGETTO	41
7. I CENTRI DI RACCOLTA	44
PREMESSA	44
STATO DI FATTO	44
ANALISI PER IL POTENZIAMENTO DEL SERVIZIO	45
STATO DI PROGETTO	47
RIEPILOGO DELLE ATTIVITÀ PREVISTE PER IL POTENZIAMENTO DEI CDR	48
8. SERVIZI ALLE UTENZE NON DOMESTICHE E PROGETTI PILOTA.....	50
SERVIZI DI RACCOLTA ALLE UTENZE NON DOMESTICHE	50
<i>Calendari PAP dedicati alle utenze non domestiche con produzioni specifiche</i>	50
<i>Servizio stradale alle grandi utenze non domestiche</i>	50
ISOLE DI FLESSIBILIZZAZIONE	51
STAZIONI AUTOMATIZZATE DI RACCOLTA.....	52
RACCOLTA STRADALE A CONFERIMENTO CONTROLLATO PER PANNOLINI E AUSILI SANITARI	52
9. SERVIZI SPECIFICI PER LE AMMINISTRAZIONI COMUNALI	54
PREMESSA E DESCRIZIONE DELLE ATTIVITÀ SVOLTE	54



SERVIZIO DI MANUTENZIONE VERDE PUBBLICO E SERVIZIO DI DISINFESTAZIONE, DISINFEZIONE E DERATTIZZAZIONE (DDD)	54
<i>Servizio di manutenzione verde Pubblico</i>	55
<i>Servizio di disinfestazione, disinfezione e derattizzazione e (DDD);</i>	55
GESTIONE POST OPERATIVA DISCARICHE ESAURITE	55
<i>Discarica di Bondeno - via Cavo Napoleonico</i>	55
<i>Discarica di Comacchio - Valle Isola</i>	57
PULIZIA DELLE SPIAGGE DEL LITORALE COMACCHIESE	58
10. LA GESTIONE DELLA FLOTTA.....	59
PROIEZIONE DELLA CONSISTENZA DELLA FLOTTA	59
MEZZI PER LA RACCOLTA PORTA A PORTA.....	60
MEZZI A SUPPORTO DELLA RACCOLTA.....	60
MEZZI PER LO SPAZZAMENTO	61
CARATTERISTICHE E PECULIARITÀ TECNICHE DELLA FLOTTA.....	61
ATTIVITÀ MANUTENTIVA SULLA FLOTTA	61
CONSIDERAZIONI SULL'EVOLUZIONE DELLA FLOTTA	62
TIPOLOGIE DI MEZZI IMPIEGATI	63
INFORMATIZZAZIONE DELLA FLOTTA E DELLA GESTIONE DEI SERVIZI DI RACCOLTA.....	64
<i>Progettazione</i>	65
<i>Programmazione</i>	65
<i>Esecuzione e monitoraggio</i>	66
<i>Rendicontazione</i>	66
<i>Analisi e controllo del risultato</i>	67
11. PATRIMONIO IMMOBILIARE: STATO DI FATTO E SVILUPPI FUTURI.....	68
ANALISI DELLO STATO DI FATTO.....	68
<i>Uffici amministrativi - tecnici</i>	68
<i>Centri operativi</i>	70
<i>I centri di raccolta</i>	72
<i>Le aree di trasbordo-sosta tecnica dei rifiuti</i>	74
<i>I punti di contatto clienti - front office</i>	75
<i>Depositi cassonetti</i>	77
<i>Altre proprietà immobiliari a disposizione</i>	78
L'EVOLUZIONE DEL PATRIMONIO	79
<i>Riorganizzazione della sede direzionale e dei centri operativi</i>	79
<i>Nuovo assetto ed adeguamento dei Centri di Raccolta</i>	83
<i>Lo sviluppo delle aree di trasferimento dei rifiuti verso impianti di stoccaggio</i>	84
<i>Nuovo assetto dei punti di contatto clienti - front office</i>	87
<i>Alienazioni, dismissioni e ristrutturazioni</i>	89
12. ATTIVITÀ DI TRATTAMENTO E SMALTIMENTO RIFIUTI	90
PRODUZIONE ATTESE DI PROGETTO.....	90
ANDAMENTO CONSORZI	91
RICAVI	97
FOCUS RIFIUTI: PRINCIPI FONDAMENTALI	98

13. RAPPORTO CON L'UTENZA: FRONT/BACK OFFICE E CALL CENTER.....	100
PREMESSE E ANALISI DEI CONTATTI DA CALL CENTER.....	100
ANALISI DEI CONTATTI DA SPORTELLI FISICI	102
14. RAPPORTO CON L'UTENZA - MOVIMENTAZIONE CONTENITORI	105
LE ATTIVITÀ DI TUTORAGGIO	105
INFORMAZIONE ALL'UTENZA DELLE MODALITÀ OPERATIVE DELLA RACCOLTA PORTA A PORTA	106
CONSEGNA DEI CONTENITORI PRESSO L'UTENTE NEI PUNTI DI CONSEGNA/RITIRO PRESTABILITI.....	112
GESTIONE MAGAZZINO CONTENITORI.....	112
GESTIONE PROCEDURE INFORMATIZZATE CONNESSE ALLA CONSEGNA E GESTIONE CONTENITORI	113
15. COMUNICAZIONE E DIVULGAZIONE	115
PREMESSA E OBIETTIVI DEL PIANO DI COMUNICAZIONE COLLEGATO AL PIANO INDUSTRIALE.....	115
<i>Obiettivi culturali</i>	115
<i>Obiettivi di immagine (o di percezione)</i>	115
<i>Obiettivi cognitivi-comportamentali</i>	116
<i>Obiettivi di comunicazione interna</i>	116
CONTENUTI	116
MEZZI E STRUMENTI	117
<i>Sito web</i>	117
<i>Social media</i>	118
<i>Ufficio stampa</i>	118
<i>Piano media</i>	118
<i>Houseorgan</i>	118
<i>Newsletter digitali</i>	118
<i>Mailing postali diretti</i>	118
<i>Ecocalendari per la raccolta porta a porta</i>	118
<i>Guide, pieghevoli, volantini</i>	119
<i>Manifesti, locandine, affissioni stradali</i>	119
<i>Trasmissioni televisive tematiche su emittenti locali</i>	119
<i>Spot radiofonici</i>	119
<i>Educazione ambientale</i>	119
<i>Attività di animazione territoriale rivolte a bambini e famiglie</i>	119
<i>Sponsorizzazione di iniziative culturali, sociali e ambientali a favore del territorio</i>	120
<i>Partecipazione ad eventi locali come relatori o con spazi espositivi-informativi</i>	120
<i>Sostegno di iniziative volontarie di pulizia di boschi, spiagge e spazi verdi urbani</i>	120
<i>Indagini annuali di customer satisfaction</i>	120
<i>Analisi della reputazione aziendale</i>	121
PROGRAMMA DELLA COMUNICAZIONE PER LA RIORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO DI RACCOLTA E PER IL PASSAGGIO ALLA TARIFFA SU MISURA.....	121
<i>Cronoprogramma tipo</i>	122
16. LA COSTRUZIONE DEL PEF E LA TARI MISURATA	123
PREMESSA.....	123



LA COSTRUZIONE DEL PEF ALLA LUCE DELL'INTRODUZIONE DEI MODELLI ARERA – IL PRIMO MODELLO MTR	126
L'MTR 2 E LA NUOVA MODALITÀ DI COSTRUZIONE DEI COEFFICIENTI DEL PEF	132
<i>Entrate tariffarie di riferimento</i>	133
<i>Modulazione del fattore di sharing</i>	135
<i>Coefficiente di recupero di produttività</i>	137
<i>Costi riconosciuti</i>	138
<i>Costi operativi di gestione associati a specifiche finalità</i>	139
<i>Costi operativi incentivanti</i>	140
<i>Costi comuni</i>	141
<i>Determinazione dei costi d'uso del capitale</i>	141
<i>Valore delle immobilizzazioni</i>	142
<i>Remunerazione del capitale</i>	143
<i>Ammortamento delle immobilizzazioni</i>	144
<i>Accantonamenti ammessi al riconoscimento tariffario</i>	146
<i>Determinazione delle componenti a conguaglio</i>	147
<i>Conguagli relativi ai costi variabili</i>	147
<i>Conguagli relativi ai costi fissi</i>	148
<i>Valore di subentro</i>	149
<i>Matrice delle opzioni regolatorie</i>	150
<i>Regolazione per gli impianti di chiusura del ciclo "integrati"</i>	152
<i>Tariffe di accesso agli impianti di chiusura del ciclo "minimi"</i>	152
<i>Tariffe di accesso agli impianti di chiusura del ciclo "aggiuntivi"</i>	154
<i>Tariffe di accesso agli impianti di trattamento intermedi</i>	154
<i>Effetti delle tariffe di accesso agli impianti sui costi riconosciuti</i>	155
<i>Contenuti minimi del PEF</i>	156
<i>Elaborazione del PEF</i>	157
L'APPLICAZIONE DELLA TARI MISURATA	158
17. IL PERSONALE DI CLARA	166
PREMESSA	166
IL PERSONALE OPERATIVO	166
<i>Comparto raccolta</i>	166
<i>Altri comparti operativi</i>	167
IL PERSONALE IMPIEGATIZIO	168
18. GLI INVESTIMENTI PREVISTI	171
PREMESSA	171
GLI INVESTIMENTI SUL SERVIZIO DI RACCOLTA RIFIUTI	171
GLI INVESTIMENTI SU AUTOMEZZI DI SERVIZIO	172
GLI INVESTIMENTI IMMOBILIARI E SUL PATRIMONIO	173
SINTESI SUGLI INVESTIMENTI PROPOSTI	174
19. IL BUSINESS PLAN E RELATIVE ANALISI ECONOMICHE	175
GLI EFFETTI DEL PIANO INDUSTRIALE	175
IL PUNTO DI VISITA DELL'IMPATTO ECONOMICO	176

ALCUNI DRIVER DI RIFERIMENTO	177
AZIONI DI MONITORAGGIO E CONTROLLO.....	178
CONCLUSIONI	178
TAVOLE ALLEGATE.....	180
TABELLE DI SINTESI.....	180
ALLEGATO 19.1 – STATO PATRIMONIALE	181
ALLEGATO 19.1 – CONTO ECONOMICO	182



1. Premesse e mission

Premesse

CLARA spa è un'azienda a totale partecipazione pubblica che svolge il servizio di gestione integrata dei rifiuti mediante affidamento *in house providing* attualmente in fase di proroga tecnica per la successiva procedura di affidamento. I soci di CLARA spa sono i Comuni della Provincia di Ferrara (ad esclusione di Ferrara ed Argenta) che nel presente paragrafo sono elencati.

La società è nata nell'anno 2017 a seguito della fusione per incorporazione delle società Area spa e CMV Raccolta srl anch'esse incaricate nella gestione del ciclo integrato dei rifiuti nelle proprie aree di competenza.

Il progetto societario, in aderenza alle politiche regionali, conferma e sostanzia la volontà di garantire e migliorare le condizioni igienico-sanitarie degli utenti ed urbane e ambientali, controllare in maniera ottimale l'intero flusso di rifiuti prodotti (interni ovvero in privativa e esterni ovvero abbandoni sul territorio), migliorare l'estetica e l'impatto urbanistico, massimizzare la raccolta differenziata, massimizzare la soddisfazione dei clienti, massimizzare la soddisfazione dei lavoratori (sicurezza, sistema contrattuale, limitazioni, etc.), minimizzare i costi del servizio, garantire un'equa ripartizione dei costi dei servizi (introduzione di sistemi di tariffa puntuale), minimizzare l'impatto ambientale del servizio, minimizzare l'impatto sul traffico, massimizzare i servizi per ciascuna categoria di utenze (fruibilità).

Al fine di contestualizzare nel migliore dei modi i processi che hanno generato la creazione di CLARA, è necessario riassumere i passaggi amministrativi e normativi che si sono susseguiti nel corso degli ultimi anni e che porteranno, con il nuovo affidamento del servizio, al completamento dell'evoluzione societaria ancora incompleta.

Per quanto attiene AREA, occorre ricordare che l'azienda è la società scissa derivata dal processo di scissione parziale, proporzionale, mediante trasferimento di parte del patrimonio sociale a società beneficiaria di nuova costituzione, conclusosi nel dicembre 2015. È una società retta attraverso il modulo gestorio in delegazione interorganica (c.d. *in house*) in quanto attiva nei servizi pubblici locali di rilevanza economica, che ha per oggetto:

- la raccolta, il trasporto, il recupero, il riciclaggio e lo smaltimento dei rifiuti;
- lo spazzamento delle strade con raccolta e smaltimento dei rifiuti;
- altri servizi o prestazioni che i soci volessero conferire alla Società;
- l'autotrasporto di rifiuti e cose per conto di terzi;

Per quanto attiene CMV RACCOLTA, occorre ricordare che l'azienda è la società beneficiaria del processo di scissione parziale, non proporzionale asimmetrica, mediante trasferimento di parte del patrimonio sociale a due società beneficiarie di nuova costituzione, redatto ai sensi dell'articolo 2506 - bis del Codice Civile, di CMV SERVIZI Srl. È anch'essa una società retta attraverso il modulo gestorio

in delegazione interorganica (c.d. in house) in quanto attiva nei servizi pubblici locali di rilevanza economica, che ha per oggetto:

- la raccolta, il trasporto, il recupero, il riciclaggio e lo smaltimento dei rifiuti;
- lo spazzamento delle strade con raccolta e smaltimento dei rifiuti;
- altri servizi o prestazioni che i soci volessero conferire alla Società;
- l'autotrasporto di rifiuti e cose per conto di terzi;

Entrambe le società sono state oggetto, come già detto, di precedenti operazioni civilistiche, approvate dalle rispettive compagini sociali, al fine di dare adempimento alle disposizioni promanate dal Consiglio d'Ambito dell'Agenzia territoriale dell'Emilia-Romagna per i servizi idrici e rifiuti (di seguito anche ATERSIR), costituita ai sensi della legge regionale dell'Emilia Romagna 27 dicembre 2011, n. 23 e successive modifiche ed integrazioni, cui partecipano obbligatoriamente tutti gli Enti Locali della Regione per l'esercizio associato delle funzioni relative al servizio idrico integrato e al servizio di gestione dei rifiuti urbani di cui al decreto legislativo 3 aprile 2006, n. 152 e successive modifiche ed integrazioni:

- CAMB/2014/12 del 26 marzo 2014, recante: AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI A C.M.V. SERVIZI S.R.L. - ESITO DELL'ISTRUTTORIA IN MERITO ALLA SUSSISTENZA DEI REQUISITI PREVISTI DALLA NORMATIVA EUROPEA AI SENSI DELL'ART. 34, COMMA 21, DEL D.L. N. 179/2012, con la quale ha determinato di ritenere l'affidamento del servizio di gestione dei rifiuti urbani assentito a CMV SERVIZI non conforme al requisito del controllo analogo degli Enti locali soci ed al requisito della prevalenza dell'attività di servizio pubblico svolta in favore degli Enti locali soci, così come previsto dalla normativa europea per la forma di affidamento in house;
- CAMB/2014/13 del 26 marzo 2014, recante: AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI AD A.R.E.A. S.P.A. - ESITO DELL'ISTRUTTORIA IN MERITO ALLA SUSSISTENZA DEI REQUISITI PREVISTI DALLA NORMATIVA EUROPEA AI SENSI DELL'ART. 34, COMMA 21, DEL D.L. N. 179/2012, con la quale ha determinato di ritenere l'affidamento del servizio di gestione dei rifiuti urbani assentito ad AREA non conforme al requisito del controllo analogo degli Enti locali soci ed al requisito della prevalenza dell'attività di servizio pubblico svolta in favore degli Enti locali soci, così come previsto dalla normativa europea per la forma di affidamento in house;

In ottemperanza alle deliberazioni del Consiglio d'Ambito di ATERSIR, anche il Comune di Comacchio, con deliberazione del Consiglio Comunale numero 98, del 26 ottobre 2015, immediatamente eseguibile ed esecutiva, recante: SOTTOSCRIZIONE AUMENTO DI CAPITALE SOCIALE DELLA FUTURA SOCIETA' SCISSA "AREA SPA" IN OTTEMPERANZA ALLA DELIBERAZIONE DI ATERSIR CAMB/2015/14 DEL 30 APRILE 2015. LINEE DI INDIRIZZO ED IPOTESI DI CONFERIMENTO, ha approvato, tra l'altro:

- le seguenti linee di indirizzo rispetto al percorso da attuarsi per la regolarizzazione dell'affidamento del servizio di gestione dei rifiuti urbani nel territorio del Comune di Comacchio:



- la partecipazione del Comune di Comacchio nella futura società scissa “AREA SPA” dovrà avvenire in misura proporzionale al valore del Piano economico finanziario della tariffa rifiuti del Comune ovvero in misura proporzionale al numero degli abitanti equivalenti;
- la partecipazione nella futura società scissa “AREA SPA” potrà avvenire anche mediante conferimento di beni, ai sensi di quanto previsto dall'art. 2342 del Codice civile;
- per quanto attiene il conferimento di beni immobili, il primo indirizzo è di valutare il complesso immobiliare sede della ex direzione della Salina di Comacchio (sito in Comacchio tra la via Edgardo Fogli e via Monsignor Manfrini);
- di autorizzare il Sindaco a richiedere al Presidente del Tribunale di Ferrara, la nomina di un perito che provveda a redigere quanto disposto dall'articolo 2343 del Codice Civile, per consentire la partecipazione del Comune di Comacchio in AREA (SCISSA) SpA, come richiesto dalla succitata deliberazione di ATERSIR, protocollo CAMB/2015/14, del 30 aprile 2015, per i beni inclusi nel PROGETTO DI CONFERIMENTO DEI BENI IMMOBILI PER LA SOTTOSCRIZIONE DELL'AUMENTO DI CAPITALE DI AREA (SCISSA) SPA e di quanto altro necessario al fine di consentire la positiva conclusione della procedura di aumento di capitale di AREA (SCISSA) SpA;

Il suindicato percorso è stato altresì sostenuto e validato dal Consiglio d'Ambito di ATERSIR, il quale con deliberazione CAMB/2015/62, del 21 dicembre 2015, recante: AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI AD A.R.E.A. S.P.A. - ADEGUAMENTO ALLA NORMATIVA EUROPEA AI SENSI DELL'ART. 34, COMMA 21, DEL D.L. N. 179/2012, ha approvato, tra l'altro:

- di prendere atto delle deliberazioni dei Comuni soci di A.R.E.A. S.p.A. indicate più sopra - recanti approvazione del Progetto di scissione della Società medesima e del mandato per il successivo aumento di capitale della Società scissa a favore del Comune di Comacchio - nonché della deliberazione n. 98/2015 del Comune di Comacchio - recante approvazione dell'ipotesi di sottoscrizione dell'aumento di capitale sociale della Società scissa “AREA SpA” mediante conferimento di beni immobili, per l'adesione del medesimo Comune di Comacchio alla Società scissa - quali atti adottati in conformità alla deliberazione di questo Consiglio d'ambito n. 14/2015, ai fini e per gli effetti di cui all'art. 34, comma 21, del d.l. n. 179/2012 e pertanto ai fini dell'adeguamento ai requisiti previsti dalla normativa europea per la forma in house dell'affidamento del servizio pubblico di gestione dei rifiuti urbani assentito ad A.R.E.A. S.p.A. (scissa), destinato a cessare alla scadenza del 31 dicembre 2017 prevista nel contratto di servizio in essere;
- di precisare che quanto sopra al precedente punto 1. debba intendersi deliberato, fatta salva la verifica da parte dell'Agenzia del perfezionamento dell'operazione di aumento di capitale della Società (scissa) A.R.E.A. S.p.A. a favore del Comune di Comacchio e di adesione del medesimo Comune alla Società scissa, mediante delibera di approvazione dell'Assemblea straordinaria della Società scissa A.R.E.A. S.p.A. entro il termine del 30 giugno 2016;

Il Consiglio di Amministrazione di AREA, sulla base delle direttive ricevute dai comuni soci con propria deliberazione del 19 maggio 2016, ha approvato la PROPOSTA DI AUMENTO DEL CAPITALE SOCIALE

PER UN IMPORTO DI EURO 484.340,00 MEDIANTE EMISSIONE DI N. 24.217 AZIONI ORDINARIE DA RISERVARE AL COMUNE DI COMACCHIO CON ESCLUSIONE DEL DIRITTO DI OPZIONE AI SENSI DELL'ART. 2441, COMMI 5 E 6, DEL CODICE CIVILE.

A seguito di successivi atti deliberativi, il Consiglio Comunale di Comacchio, con deliberazione numero 40, del 14 giugno 2016, immediatamente eseguibile, recante: ACQUISIZIONE PARTECIPAZIONE NELLA SOCIETA' "AREA SPA" MEDIANTE SOTTOSCRIZIONE DELL'AUMENTO DI CAPITALE SOCIALE PER UN IMPORTO DI EURO 484.340,00 (PARI A 24.217 NUOVE AZIONI) RISERVATO AL COMUNE DI COMACCHIO AI SENSI DELL'ART. 2441, COMMI 5 E 6, DEL CODICE CIVILE E VARIAZIONE AL BILANCIO FINANZIARIO DI PREVISIONE 2016/2018 – 8° PROVVEDIMENTO, ha approvato, tra l'altro:

- l'acquisizione della partecipazione nella società pubblica AREA SpA, avente sede legale in Copparo (Ferrara), alla via Alessandro Volta, 26/a, codice fiscale e partita IVA 01004910384, capitale sociale euro 1.115.820,00 (unmilionecentoquindicimila-ottocentoventi/00), come deliberata dal Consiglio di Amministrazione dell'azienda con propria deliberazione del 19 maggio 2016, nella quale sono stati individuati i criteri di determinazione della quota di capitale da sottoscrivere da parte del Comune di Comacchio e del sovrapprezzo ed il numero di nuove azioni in emissione con il relativo importo del nuovo capitale sociale di AREA SpA, come risulta dalla nota della predetta società del 23 maggio 2016, acquisita al protocollo al n. 27822/2016;
- la sottoscrizione della quota di partecipazione in AREA SpA a mezzo conferimento di bene in natura, ai sensi dell'articolo 2441, comma quarto del Codice Civile, con le procedure di cui al successivo comma sesto, individuato nel complesso immobiliare "Sede della ex direzione della Salina di Comacchio" (sito in Comacchio tra la via Edgardo Fogli e via Monsignor Manfrini);
- di prendere atto della determinazione del valore del bene da conferire, secondo quanto indicato e meglio descritto nella perizia del geometra Celso BRINA, avente studio professionale in Ferrara, alla via Pitteri, 42/a, perito incaricato della redazione dell'atto dal Tribunale di Ferrara, ai sensi dell'articolo 2343 del Codice Civile, del 13 aprile 2016, il quale ha indicato nell'importo di circa euro 530.299,80 (cinquecentotrentamiladuecento-novantanove/80), arrotondato, ai fini del presente atto, in euro 530.300,00 (cinquecentotrentamilatrecento/00);
- di ritenere congrua la determinazione del numero di azioni della società che riceverà il Comune di Comacchio, sulla base del rapporto fra valore del bene da conferire e sommatoria del valore del bene stesso e del PN (Patrimonio Netto) di AREA SpA ante conferimento, per un totale di 24.217 (ventiquattromila-ducentodiciassette) nuove azioni di AREA SpA, del valore di 20,00 (venti/00) euro/cadauna, per un controvalore di Capitale sociale di euro 484.340,00 (quattrocentottantaquattromilatrecento/00);
- di prendere atto della determinazione del sovrapprezzo, quale differenza fra valore del bene da conferire e quota di partecipazione di euro 45.960,00 (quarantacinquemilanovecento-sessanta/00);
- di prendere atto della nuova distribuzione delle percentuali di partecipazione in AREA SpA a seguito dell'aumento di capitale sociale, secondo la seguente tabulazione:



Comune socio	capitale sociale in euro	percentuali di proprietà	numero di azioni
Comacchio	484.340	30,27%	24.217
Copparo	194.180	12,14%	9.709
Codigoro	141.700	8,86%	7.085
Portomaggiore	129.420	8,09%	6.471
Fiscaglia	112.520	7,03%	5.626
Mesola	81.220	5,08%	4.061
Ostellato	76.200	4,76%	3.810
Berra	64.700	4,04%	3.235
Tresigallo	49.880	3,12%	2.494
Lagosanto	45.080	2,82%	2.254
Ro	44.080	2,75%	2.204
Voghiera	42.400	2,65%	2.120
Goro	42.300	2,64%	2.115
Jolanda di Savoia	37.260	2,33%	1.863
Formignana	29.660	1,85%	1.483
Masi Torello	25.220	1,58%	1.261
TOTALI	1.600.160	100,00%	80.008

- di dare altresì atto che:
- l'acquisizione della partecipazione avviene nel rispetto delle attuali disposizioni normative;
- lo statuto della società è coerente con le prevalenti indicazioni giurisprudenziali in materia di controllo analogo degli Enti Locali, così come confermato da ATERSIR;

Successivamente, con atto dell'Assemblea dei Soci di AREA, del 24 giugno 2016, si è approvato:

- di aumentare il capitale sociale di AREA SpA di euro 484.340,00, da euro 1.115.820,00 (unmilionecentoquindicimilaottocentoventi/00) a euro 1.600.160,00 (unmilione-seicentomilacentosessanta/00), con esclusione per gli attuali soci del diritto di opzione, ai sensi del quinto comma dell'art. 2441 del Codice Civile, da sottoscrivere, da parte del Comune di Comacchio, entro il 31 dicembre 2016, mediante conferimento dell'immobile in Comacchio, via E. Fogli nn. 12-14, denominato "Direzione della Salina di Comacchio", del valore di euro 530.300,00, destinando la differenza di euro 45.960,00 a riserva sovrapprezzo azioni;
- a fronte di tale aumento verranno emesse n. 24.217 azioni del valore nominale di Euro 20,00 ciascuna, tutte spettanti al Comune di Comacchio, valore già ritenuto congruo dagli organi di AREA SpA e del Comune di Comacchio;
- di delegare il Presidente del Consiglio di Amministrazione di AREA SpA ad intervenire all'atto di conferimento di tale immobile da parte del Comune di Comacchio pattuendo tutti i patti

inerenti e ad allegare a tale atto di conferimento lo statuto sociale, aggiornato nell'ammontare del capitale sociale, modificando come segue l'art. 5 dello statuto sociale:

- ART. 5- CAPITALE SOCIALE - 1. Il capitale sociale è di euro 1.600.160,00 (unmilione seicentomilacentosessanta/00) suddiviso in n. 80.008 azioni ordinarie del valore di euro 20,00 (venti/00) cadauna.

Sulla base di quanto precede sia il Consiglio di Amministrazione di AREA che l'Amministratore Unico di CMV RACCOLTA, hanno rispettivamente approvato il PROGETTO DI FUSIONE PER INCORPORAZIONE DI CMV RACCOLTA SRL IN AREA SPA CON MODIFICA DELLA DENOMINAZIONE SOCIALE IN "CLARA" SPA, ai sensi dell'art. 2501 ter del Codice Civile, composto da:

- PROGETTO DI FUSIONE;
- ALLEGATO 1 - RELAZIONE ILLUSTRATIVA DELL'ORGANO AMMINISTRATIVO;
- ALLEGATO 2 - STATUTO DELLA SOCIETÀ INCORPORANTE AREA S.P.A. CON MODIFICA DELLA DENOMINAZIONE SOCIALE IN CLARA SPA;

che illustra, al punto 9. dell'ALLEGATO 1 - RELAZIONE ILLUSTRATIVA DELL'ORGANO AMMINISTRATIVO, la nuova composizione del capitale sociale a seguito del compimento del processo di incorporazione come segue:



Comuni	numero di azioni	proprietà	capitale sociale
COMACCHIO	24.217	19,83%	484.340,00
CENTO	19.205	15,73%	384.100,00
COPPARO	9.709	7,95%	194.180,00
BONDENO	7.950	6,51%	159.000,00
CODIGORO	7.085	5,80%	141.700,00
PORTOMAGGIORE	6.471	5,30%	129.420,00
FISCAGLIA	5.626	4,61%	112.520,00
POGGIO RENATICO	5.289	4,33%	105.780,00
VIGARANO MAINARDA	4.114	3,37%	82.280,00
MESOLA	4.061	3,33%	81.220,00
OSTELLATO	3.810	3,12%	76.200,00
SANT'AGOSTINO	3.760	3,08%	75.200,00
BERRA	3.235	2,65%	64.700,00
TRESIGALLO	2.494	2,04%	49.880,00
LAGOSANTO	2.254	1,85%	45.080,00
RO	2.204	1,80%	44.080,00
VOGHIERA	2.120	1,74%	42.400,00
GORO	2.115	1,73%	42.300,00
JOLANDA DI SAVOIA	1.863	1,53%	37.260,00
MIRABELLO	1.790	1,47%	35.800,00
FORMIGNANA	1.483	1,21%	29.660,00
MASI TORELLO	1.261	1,03%	25.220,00
TOTALI	122.116	100,00%	2.442.320,00

Il percorso civilistico si è concluso con la sottoscrizione dell'atto di fusione per incorporazione di CMV RACCOLTA Srl in AREA SpA con modifica della denominazione in CLARA SpA, in data 29 maggio 2017. Successivamente:

- con deliberazione CAMB/2017/44 del 13/07/2017, recante: AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI - FUSIONE PER INCORPORAZIONE DELLA SOCIETÀ C.M.V. RACCOLTA S.R.L. NELLA SOCIETÀ A.R.E.A. S.P.A. - AUTORIZZAZIONE ALLA PROSECUZIONE DEI RAPPORTI CONCERNENTI LA GESTIONE DEL SERVIZIO IN FAVORE DELLA SOCIETÀ INCORPORANTE, DENOMINATA "C.L.A.R.A. S.P.A." A SEGUITO DELLA FUSIONE, l'Agenzia ha disposto di prendere atto della fusione per incorporazione della società C.M.V. Raccolta S.r.l. nella società A.R.E.A. S.p.A. autorizzando la società incorporante, denominata C.L.A.R.A. S.p.A.

- a seguito della fusione, alla prosecuzione dei rapporti concernenti la gestione del servizio rifiuti urbani regolati nelle convenzioni (già) sottoscritte dall'Agenda di Ambito per i Servizi Pubblici di Ferrara con la società A.R.E.A. S.p.A. e con la società C.M.V. Servizi S.r.l., poi C.M.V. Raccolta S.r.l., rispettivamente in data 3 maggio 2005 e 9 luglio 2005, con scadenza al 31 dicembre 2017;
- con deliberazione CAMB/2017/71 del 12 ottobre 2017, recante: SERVIZIO GESTIONE RIFIUTI. DEFINIZIONE DEI BACINI DI NUOVO AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO NEL TERRITORIO PROVINCIALE DI FERRARA AVVIO DELLE ATTIVITÀ ISTRUTTORIE VOLTE AD ASSICURARE LO SVOLGIMENTO DELLE RISPETTIVE PROCEDURE DI AFFIDAMENTO, il Consiglio d'Ambito ha disposto, tra l'altro:
 - di individuare, su proposta del Consiglio locale di Ferrara, ai fini del nuovo affidamento del servizio di gestione integrata dei rifiuti urbani, il bacino derivante dall'aggregazione del bacino di gestione già di AREA S.p.A. con il bacino di gestione già di CMV Servizi S.r.l. (poi CMV Raccolta S.r.l.) - ora CLARA S.p.A. a seguito della fusione per incorporazione - costituito pertanto dal territorio dei Comuni di Berra, Bondeno, Cento, Codigoro, Comacchio, Copparo, Fiscaglia, Formignana, Goro, Jolanda di Savoia, Lagosanto, Masi Torello, Mesola, Ostellato, Poggio Renatico, Portomaggiore, Ro, Terre del Reno, Tresigallo, Vigarano Mainarda, Voghiera;
 - di prendere atto della proposta del Consiglio locale di Ferrara, di cui alla deliberazione n. 8 del 29 settembre 2017, in merito alla scelta della forma del nuovo affidamento del servizio di gestione dei rifiuti urbani nei bacini territoriali individuati nei precedenti punti come segue: bacino corrispondente al territorio dei Comuni di Berra, Bondeno, Cento, Codigoro, Comacchio, Copparo, Fiscaglia, Formignana, Goro, Jolanda di Savoia, Lagosanto, Masi Torello, Mesola, Ostellato, Poggio Renatico, Portomaggiore, Ro, Terre del Reno, Tresigallo, Vigarano Mainarda, Voghiera: affidamento secondo il modello del *in house providing* alla società Clara S.p.A., quale società partecipata esclusivamente dai Comuni ricadenti nel bacino, fatta salva la verifica della sussistenza di tutti i requisiti richiesti dalla normativa vigente per la forma del *in house providing*;
 - di disporre pertanto l'avvio dell'attività istruttoria rivolta ad assicurare lo svolgimento delle procedure di affidamento del servizio di gestione dei rifiuti urbani secondo le forme indicate nel precedente punto in relazione a ciascuno dei bacini individuati.

Successivamente, con propria nota del 29 dicembre 2017 prot. AT/2017/0008417, ATERSIR ha disposto:

- che l'erogazione del Servizio di gestione dei rifiuti urbani da parte dell'attuale gestore deve proseguire senza soluzione di continuità anche dopo la scadenza delle convenzioni vigenti, fissata al 31 dicembre 2017, come dalle stesse previsto all'art. 2, comma 1.
- che anche a seguito dell'avvio delle attività istruttorie volte ad assicurare lo svolgimento della procedura di affidamento in house providing per il territorio attualmente gestito da CLARA S.p.A. di cui alla Delibera di Consiglio di Ambito n. 71 del 12 ottobre 2017 e nelle more della conclusione della suddetta procedura - il gestore resta obbligato alla prosecuzione del servizio



anche ai sensi della normativa nazionale vigente in materia trattandosi di servizio pubblico essenziale ai sensi dell'art. 1 della Legge 146/1990 s.m.i.

Con lettera PG.AT./2019/0001484 del 27 febbraio 2019 l'Agencia ha chiesto alla Società Clara SpA di fornire la documentazione necessaria per procedere alle valutazioni di competenza relativamente alla verifica della fattibilità del modello gestionale proposto, valutando la sussistenza dei requisiti previsti dall'ordinamento europeo per la forma di affidamento prescelta.

Con lettera PG.AT/2020/0007462 del 14 ottobre 2020 l'Agencia, nel rilevare che la Società Clara SpA non aveva fino a quel momento fornito la documentazione richiesta nel febbraio 2019, ha chiesto al Coordinatore del Consiglio Locale di Ferrara:

- di convocare una riunione con i Sindaci dei Comuni facenti parte del Bacino di affidamento, per concordare con l'Agencia un programma di lavoro basato su documenti definitivi che conduca in tempi brevi all'affidamento in house alla Società Clara SpA al fine di porre fine alla proroga della gestione del servizio che si protrae ormai dal 31 dicembre 2017 e consentire così al Consiglio d'Ambito di esercitare le proprie funzioni relative all'affidamento del Servizio previste dalla Legge Regionale n. 23/2011.

Nella stessa comunicazione l'Agencia ha precisato:

- In mancanza di un percorso definito che porti all'affidamento in house del servizio di gestione dei rifiuti urbani in tempi rapidi, il Consiglio d'Ambito, ai sensi dell'art. 7 comma 5 lett. f) della Legge Regionale n. 23/2011, dovrà prendere in considerazione, anche a tutela delle proprie prerogative e dei propri doveri, l'eventualità di deliberare una diversa modalità di affidamento stesso nel rispetto della normativa nazionale ed europea in materia di affidamento dei servizi pubblici locali.

Mission e obiettivi

Il piano industriale descritto nella presente relazione definisce una serie di interventi generali e specifici che impegneranno tutte le aree e i processi che CLARA svolge nell'ambito del suo core business. L'integrazione e la correlazione delle azioni che caratterizzano il nuovo progetto industriale sono indispensabili per ottenere una significativa ottimizzazione del servizio, nonché un ribilanciamento della situazione economico-finanziaria della Società

CLARA spa fonda la produttività dei propri servizi sulle risorse umane, sulla corretta gestione di mezzi e attrezzature, sulla integrazione con partner industriali che collaborano con il Gestore nell'espletamento delle attività e sull'individuazione delle corrette filiere di recupero che garantiscano la miglior valorizzazione dei rifiuti raccolti. In parallelo a questo, l'Azienda è strutturata per garantire un'efficiente gestione dei propri clienti sia a livello di contratto tariffario ed annessi servizi, che nelle azioni di contrasto alla morosità ed al relativo recupero dei crediti esigibili.

In modo non esaustivo, si ritiene che i principali obiettivi dell'azienda negli anni che contraddistinguono i percorsi del piano industriali sono i seguenti:

Obiettivi di impresa

- Condivisione degli obiettivi a livello societario;
- Forte Sostenibilità economico/finanziaria del Business Plan;
- Introduzione di efficaci sistemi di controllo;
- Monitoraggio del Rating (indice di rischio) e trasparenza dei rapporti.

Obiettivi di business

- Omogeneità di servizi sul Territorio;
- Omogeneità del sistema tariffario alle utenze (Tariffa unica e misurata);
- Spinta verso un maggior decoro generalizzato del territorio e contrasto al fenomeno degli abbandoni;
- Attuazione di progetti pilota (isole di supporto/flessibilizzazione, gestione utenze aggregate in aree rurali, accesso al mercato libero per le filiere recuperabili, centri del riuso, sperimentazione compostiere di comunità).
- Passaggio alla visione industriale nell'analisi delle singole problematiche gestionali;
- Revisione delle esternalizzazioni di servizio a partner terzi;
- Riorganizzazione del personale: individuazione di nuovi percorsi di crescita professionale interni; riduzione spinta del turn over operai/impiegati.

Gli obiettivi generali sopra definiti saranno poi declinati all'interno delle diverse aree di business già presenti od in via di definizione in parallelo al presente piano. Le principali tematiche che troveranno sviluppo nel corso dell'affidamento del servizio integrato possono essere sintetizzate nei quadri di seguito esposti:

Obiettivi di area: area tecnica

- Perseguimento degli Obiettivi di RER (Regione Emilia Romagna) nell'ambito del PRGR di prossima emanazione con particolare riferimento alle azioni di prevenzione, effettivo riciclo e riduzione frazioni estranee
- Standardizzazione delle aree servite, utilizzando il driver della densità abitativa, per definire il corretto parametro di intensità dei servizi
- La conversione totale a contenitori per la raccolta domiciliare porta a porta: permetterà di ridurre le problematiche tecniche che generano infortuni e limitazioni fisiche allo svolgimento dei servizi.
- Omogeneizzazione dei servizi di raccolta e di igiene ambientale per aree territoriali definendo le tipologie urbanistiche di Capoluogo, Frazioni e aree foresi - ad eccezione delle casistiche del territorio di Comacchio e Cento centro storico. Allineamento delle frequenze di servizio: la soluzione permette di rendere lineare l'andamento della forza lavoro.
- Ottenimento degli obiettivi di raccolta differenziata come previsti dal PRGR e normative comunitarie in applicazione, valutando anche di convertire il servizio domiciliare di raccolta porta a porta nelle aree foresi in servizio di raccolta di prossimità mediante l'utilizzo di contenitori di maggiori volumetrie ubicati in aree di transito pubblico. Questa soluzione per



garantire una ancor maggiore ottimizzazione del servizio di raccolta in aree poco densamente abitate - riscontro con analisi andamento demografico da 2021

- Revisione della struttura tecnica di logistica post-raccolta, per minimizzare i tragitti verso gli impianti di destino e gestire i due turni di lavoro
- Riprogettazione dei servizi di raccolta con l'intento di esternalizzare i turni di servizi eseguiti nelle aree più distanti dai centri operativi, riducendo in questo modo i tempi di trasferimento. Questa rimodulazione tenderà a rendere preponderante l'esternalizzazione verticale pianificata dei servizi, eliminando la necessità di ricorrere a terzi in modo "orizzontale".
- Completamento dei Centri di Raccolta - piattaforme ecologiche per garantire la capillarità dei conferimenti di rifiuti differenziati sull'intero territorio gestito, ed offrire un servizio "open access" su tutte le frazioni di rifiuti
- Standard di servizio legati all'attività di spazzamento manuale e meccanizzato, nonché di raccolta dei rifiuti abbandonati su suolo pubblico: per l'intero bacino gestito saranno garantite frequenze di servizio standardizzate facenti riferimento ai livelli di qualità richiesti da ATERSIR - ARERA
- Creazione di una squadra operativa dedicata per le attività di sorveglianza del decoro pubblico e di pronto intervento per situazioni di criticità ambientale: la struttura potrà operare anche direttamente nella risoluzione dell'abbandono di rifiuti.
- Miglioramento del servizio di raccolta on demand dei rifiuti ingombranti e verde: riduzione dei tempi di attesa e revisione tecnico-operativa dei servizi legati ai rifiuti ingombranti
- Graduale creazione di percorsi di raccolta dedicati ad utenze non domestiche di dimensioni medio-grandi che possano garantire un miglior servizio dedicato [orari di ritiro] ed una relativa applicazione di tariffazioni specifiche
- Ampliamento degli orari di apertura dei centri di raccolta ubicati sul territorio ed aggiornamento normativo delle strutture (compreso ritiro di Indifferenziato e Frazione Umida)
- Predisposizione ed autorizzazione di n.2 aree di stoccaggio e trasferta dei rifiuti che possano garantire maggior ottimizzazione dei percorsi di raccolta e fornire maggiore elasticità gestionale nei successivi conferimenti agli impianti di destino finali.
- Riquilibratura completa del parco contenitori delle aree turistiche litoranee del territorio di Comacchio ed analisi delle migliori soluzioni tecniche per favorire un maggior recupero di rifiuti differenziati
- Riprogettazione del servizio sul territorio Turistico di Comacchio, con l'introduzione di *best practice* da altre zone litoranee emiliano romagnole

Obiettivi di area: area servizi ai clienti

- Razionalizzazione sportelli front office/ore di apertura per garantire una maggior fruizione al cittadino in strutture gestite da CLARA Spa;
- Completamento della digitalizzazione dei processi di contatto cliente alternativi a mobile e telefono fisso: utilizzo del portale web e Applicazione Mobile per la maggior parte delle operazioni previste da contratto;

- Formazione del personale su gestione servizi con particolare riferimento alle utenze non domestiche, al fine di garantire un'assistenza professionale sulla norma tecnica attualmente in evoluzione;
- Completamento del processo di dematerializzazione dello strumento cartaceo prevedendo l'utilizzo dei canali digitali come azione di sostenibilità ambientale;
- Ideazione nuovo percorso di comunicazione e visual per rapporto con clienti e stakeholder: forte azione comunicativa sulla prevenzione dei rifiuti mirata alla riduzione dell'utilizzo di packaging e contenitori/imballaggi non riutilizzabili;
- Predisposizione di un ecalendario a format unificato da utilizzare per n.13 mensilità.

Obiettivi di area: area tariffa

- Costruzione di un documento “fattura” che sia facilmente comprensibile, visionabile anche tramite strumenti digitali ed inviato digitalmente;
- Definizione di una Tariffa Unica su tutto il Bacino;
- Migliorare i tempi di recupero credito;
- Estensione dell'applicazione della tariffa puntuale misurata sull'intero bacino di CLARA spa (con focus specifico su zone turistiche) con l'intento di equilibrare i corrispettivi al cliente sulla base dei servizi resi;
- Allineamento delle modalità di predisposizione dei piani economico finanziari alle normative ARERA in fase evolutiva.

Obiettivi di area: area amministrazione

- Digitalizzazione di tutti i processi ciclo attivo/ciclo Passivo;
- Conferma e potenziamento Controllo di gestione;
- Apertura di una “Agorà” per i Soci dove sviluppare il controllo analogo e confronti specifici;
- Ridurre i tempi di pagamento verso fornitori.

Obiettivi di area: area regolatorio

- Mantenimento delle Certificazioni in essere con miglioramento graduale degli standard;
- Costituzione del Gruppo “Regolatorio” secondo i dettami ARERA in via di emanazione;

Obiettivi di area: area IT - big data

- Implementazione gruppo analisi dati (Letture conferimenti/flussi rifiuti)

-
- Allegato 1 - DATI IDENTIFICATIVI DEL TERRITORIO SERVITO DA CLARA SPA



2. La raccolta

Caratteristiche del servizio di raccolta domiciliare PAP

Il Piano prevede il riordino e l'ottimizzazione della raccolta sulla base di un assetto di servizio omogeneo su tutto il bacino, con la sola eccezione di specifici contesti urbanistico-territoriali caratterizzati da un'elevata densità abitativa, da rilevanza storico-artistica e da flussi turistici stagionali.

Le linee guida di sviluppo comuni sono:

1. frequenze di raccolta costanti durante l'anno, senza stagionalità;
2. servizi di raccolta distribuiti su sei giorni dal lunedì al sabato;
3. doppio turno di raccolta diurno ciascuno di 6 ore e 30 minuti;
4. servizi di raccolta differenziati tra areali a differente densità abitativa;
5. compostaggio domestico diffuso sull'areale rurale;
6. circuito di raccolta specifico per le grandi utenze non domestiche;
7. gestione dei servizi di trasbordo e di trasferimento in stazioni dedicate, scorporati dall'attività di raccolta.

Le frazioni di rifiuto gestite con il servizio di raccolta domiciliare saranno il non riciclabile (NR), l'umido-organico (UO), la carta-cartone (CC), la plastica-lattine (PL) e il verde (VR).

In alcuni casi sarà necessario implementare anche la raccolta del vetro (VT) per bar e ristoranti ed integrare la raccolta del cartone (CR) per le utenze non domestiche.

Frequenze di raccolta

Tutte le frazioni di rifiuto verranno raccolte con cadenza quindicinale (1 su 14 giorni), ad eccezione dell'organico raccolto due volte a settimana (2 su 7 giorni). Il non riciclabile verrà integrato settimanalmente (1 su 7 giorni) con una raccolta dedicata alla specifica esigenza di smaltimento di pannolini e ausili sanitari. Non sarà prevista alcuna stagionalità.

Per contesti urbanistico-territoriali caratterizzati da un'elevata densità abitativa, da rilevanza storico-artistica e da flussi turistici stagionali e per alcune categorie di utenza, saranno adottate frequenze e modalità di raccolta dedicate, al fine di realizzare il miglior compromesso tra il costo del servizio e le particolari esigenze di raccolta e smaltimento.

NR	PN	UO	VR	CC	PL
1/14	1/7	2/7	1/14	1/14	1/14

Schema frequenze standard di raccolta servizio domiciliare

Consegna dotazioni alle utenze

Per rendere possibile il passaggio alla tariffazione puntuale, migliorare l'igiene ed il decoro urbano legato al rifiuto esposto e favorire la qualità e la sicurezza del lavoro, sarà prevista la consegna di

mastelli e bidoni carrellati per le frazioni del non riciclabile, della carta e del verde su tutto il bacino di raccolta, ad integrazione e completamento delle dotazioni in essere.

A regime, ogni utenza domestica disporrà di un mastello da 23-25 litri ed una pattumiera areata sotto-lavello da 10 litri per l'organico, un mastello da 30 litri o un carrellato da 120 litri per il non riciclabile, un carrellato da 120 litri per la carta e secondo necessità, un carrellato da 120 litri per i pannolini e uno o più carrellati da 240 litri per il verde. La plastica verrà esposta tramite sacchi di colore giallo da 120 lt.

Le utenze non domestiche e le utenze aggregate condominiali disporranno di batterie di bidoni carrellati o cassonetti da 120 a 1.100 litri, per ciascuna frazione di rifiuto, personalizzati in proporzione alla produzione stimata.

NR	PN	UO	VR	CC	PL
Mastello 30 Lt o bidone carrellato da 120 Lt	Bidone carrellato 120 Lt	Mastello 23-25 Lt e pattumiera areata 10 Lt	Bidone carrellato 240 Lt	Bidone carrellato 120 Lt	Sacchi gialli 120 Lt

Schema dotazioni a regime utenze domestiche

Zonizzazione in base alla differente densità abitativa

L'assetto di servizio omogeneo di bacino sarà modulato secondo una variabilità tra gli areali urbani, nei quali verranno raccolte tutte le frazioni di rifiuto e l'areale rurale, dove non verranno raccolte le frazioni del verde e dell'umido-organico, promuovendo il compostaggio domestico.

Areale	NR	PN	UO	VR	CC	PL
Urbano	SI	SI	SI	SI	SI	SI
Rurale	SI	SI	NO	NO	SI	SI

Servizi di raccolta in zone con differente assetto urbanistico

Il territorio è stato quindi zonizzato in base alla differente densità abitativa ed assetto urbanistico, individuando cinque differenti areali: centro storico, centro abitato del capoluogo, nucleo abitato delle frazioni, area produttiva, area rurale.

Zone	km ²	%
Centro storico	2	0,11
Centro abitato	87	4,53
Nucleo abitato	9	0,44
Località produttiva	6	0,29
Area rurale	1.814	94,62
Totale	1.917	100,00

Estensione zone con differente assetto urbanistico

Zone	Civici	%	Abitanti	%	Utenze	%
------	--------	---	----------	---	--------	---



Centro storico	7.508	5,63	12.272	4,77	7.353	6,26
Centro abitato	106.345	79,78	215.105	83,60	95.962	81,71
Nucleo abitato	4.440	3,33	7.009	2,72	3.329	2,83
Località produttiva	582	0,44	315	0,12	454	0,39
Area rurale	14.417	10,82	22.599	8,78	10.351	8,81
Totale	133.292	100,00	257.300	100,00	117.449	100,00

Ripartizione civici, abitanti, utenze zone con differente assetto urbanistico

Zone	Civici/km²	Abitanti/km²	Utenze/km²
Centro storico	3.519	5.752	3.447
Centro abitato	1.224	2.477	1.105
Nucleo abitato	522	824	391
Località produttiva	105	57	82
Area rurale	8	12	6

Densità abitativa zone con differente assetto urbanistico

Al raggiungimento degli obiettivi relativi alla percentuale di raccolta differenziata (RD) previsti dal piano, o comunque a seguito di analisi dedicate per particolari zone territoriali, per quanto riguarda gli areali rurali individuati si prevede un graduale passaggio alla raccolta di prossimità mediante contenitori aggregati di maggiori volumetrie (ad esempio contenitori da 1.700 lt), al fine di ridurre logistica e percorrenze, mantenendo invariato il risultato quali-quantitativo del rifiuto intercettato.

Calendari di raccolta

Il numero dei calendari di raccolta è direttamente influenzato dalla combinazione delle frequenze di raccolta delle singole frazioni di rifiuto, dal numero dei giorni di lavoro settimanali, dal numero e dall'ubicazione delle sedi operative e dai vincoli posti dai limiti amministrativi comunali.

L'obiettivo è la ripartizione il più possibile omogenea delle utenze e del territorio da servire; la conseguenza è la gestione il più possibile omogenea della forza lavoro e dei mezzi in ciascuna sede operativa.

Nell'ambito dell'assetto di servizio omogeneo di bacino, sono previsti 21 calendari di raccolta per l'areale urbano e 10 per l'areale rurale. Ulteriori 12 calendari specifici sono previsti per i contesti urbanistico-territoriali caratterizzati da un'elevata densità abitativa, da rilevanza storico-artistica e da flussi turistici stagionali, ubicati nei territori comunali di Cento e Comacchio.

Areale urbano	Areale rurale	Contesti specifici
21	10	10

Numero calendari di raccolta

Organizzazione del personale e dei mezzi

I mezzi ed il personale saranno impiegati su due turni di lavoro giornalieri che si svilupperanno rispettivamente dalle ore 5.30 alle 12.00 e dalle 12.00 alle 18.30, su sei giorni lavorativi dal lunedì al sabato. Specifici accorgimenti e orari di servizio, anche notturni, saranno adottati nei periodi in cui le condizioni climatiche risultano più critiche (gelo e ondate di calore).

I cantieri ed i singoli giri di raccolta saranno completamente riprogettati nella loro dinamica e consistenza, partendo da modelli standard definiti, allocando la maggior parte delle risorse nei contesti a più alta densità abitativa e per le frazioni di rifiuto con maggiore produzione ed esposizione.

Viceversa, il cantiere dell'umido-organico sarà distinto dalle altre frazioni di rifiuto progettando sullo stesso areale un assetto di raccolta sub-intensivo, utilizzabile anche per adattare la raccolta delle altre frazioni di rifiuto ai periodi di minima produzione. La loro combinazione definirà i bisettimanali tipo di servizio per ciascuna sede operativa.

La raccolta nei centri urbani sarà eseguita con l'impiego diffuso di mezzi da 75 quintali provvisti di vasca con compattatore e appendici di raccolta ed in subordine con vasche da 35 quintali per areali che necessitano di elevata manovrabilità o ridotta portata. Una quota significativa della raccolta nelle frazioni sarà eseguita in linea con compattatori tradizionali 2 assi.

Le squadre saranno prevalentemente composte da due autisti-raccoglitori ed in subordine, in contesti rurali ad elevata percorrenza e bassa intensità di presa, da un solo autista-raccoglitore.

Centri abitati (capoluogo)	Nuclei abitati (frazioni)	Aree rurali
Squadra da 2 operatori Vasca con compattatore da 75 q - 7 m ³	Squadra da 2 operatori Compattatore posteriore 2 assi da 180 q - 16 m ³	Squadra 1 operatore Vasca con compattatore da 75 q - 7 m ³

Squadre di lavoro tipo per zone con differente assetto urbanistico

Fasi di sviluppo del Piano

L'adeguamento all'assetto di servizio definitivo previsto dal Piano, si svilupperà per fasi successive durante i primi 6 anni. In questo periodo si procederà alla progressiva consegna dei contenitori, alla riprogrammazione dei servizi ed alla riprogettazione dei cantieri e dei giri di raccolta, supportati dalla realizzazione delle nuove stazioni di trasbordo e trasferimento.

Il riordino coinvolgerà di volta in volta il gruppo di comuni afferenti a ciascuna sede operativa, con l'obiettivo a regime di una riduzione del 19% dei turni annui del personale e del 13% dei turni annui dei mezzi, rispetto allo stato di fatto del 2020.

Turni	2020	2027	Differenza	Differenza %
Personale	40.027	32.290	-7.735	-19
Mezzi	28.250	24.390	-3.860	-13

Risultati riduzione turni personale e mezzi 2020-2027



Nei primi 3 anni il territorio sarà inoltre interessato da una riorganizzazione della competenza dei servizi, che comporterà l'esternalizzazione dei territori più distanti dalle sedi operative prescelte e viceversa l'internalizzazione di territori più accessibili, che potranno essere serviti attraverso una logistica più efficace, riducendo drasticamente gli extra costi dovuti al trasferimento dei mezzi e del personale al target della raccolta.

Turni	Internalizzazioni	Esternalizzazioni	Differenza
Personale	8.139	11.361	-3.222
Mezzi	6.522	7.595	-1.073

Riduzione turni personale e mezzi riorganizzazione competenza dei servizi

La logistica a supporto della raccolta

Le sedi da cui si svilupperà l'operatività del servizio saranno quattro: Bondeno, Cento, Jolanda di Savoia e San Giovanni di Ostellato. Le quattro sedi operative saranno affiancate da stazioni di trasbordo e trasferimento, ubicate per l'areale est presso il polo Crispa di Jolanda di Savoia ed in un'area limitrofa alla sede di San Giovanni di Ostellato, per l'areale ovest all'interno della sede di Bondeno ed in un'area limitrofa alla sede di Cento (quest'ultima da valutare con alternative aventi caratteristiche simili).

Le stazioni di trasbordo e trasferimento saranno dimensionate per accogliere i flussi bilanciati delle raccolte secondo i programmi di servizio, attraverso attrezzature di stoccaggio dedicate alle varie frazioni di rifiuto come container stagni, press-container e semi-rimorchi auto compattanti. Saranno inoltre dotate di sistemi di pesa per il monitoraggio e la rendicontazione dei flussi. I rifiuti saranno quindi trasportati all'impianto di destino, con un'organizzazione logistica indipendente dai servizi di raccolta.

Sedi operative	Civici	%	Abitanti	%	Utenze	%
Bondeno	12.407	16,61	22.224	16,91	10.985	16,66
Cento	12.233	16,37	36.004	27,40	17.076	25,89
Jolanda di Savoia	31.822	42,59	46.991	35,76	24.559	37,24
S. Giovanni di Ostellato	18.251	24,43	26.192	19,93	13.325	20,21
Totale	74.713	100,00	131.411	100,00	65.945	100,00

Ripartizione civici, abitanti, utenze sedi operative

Caratteristiche del servizio di raccolta alle utenze non domestiche

Le utenze non domestiche, la cui produzione dal punto di vista quali-quantitativo risulti comparabile alle utenze domestiche, saranno servite dal circuito di raccolta domiciliare standard e provviste di dotazioni similari, per numero e dimensione, a quelle delle utenze domestiche singole o condominiali.

Per le utenze non domestiche la cui dinamica di produzione risulti incompatibile con la capacità di intercettazione del servizio di raccolta domiciliare standard o la cui ubicazione in specifici contesti urbanistico-territoriali richieda particolari accorgimenti atti a limitare l'impatto dell'attività di raccolta sul decoro urbano, saranno attivati circuiti dedicati che permetteranno di scalare l'offerta secondo le esigenze specifiche delle aziende, aprendo di fatto alla possibilità di personalizzazione e contestualmente di alleggerire il servizio di raccolta domiciliare standard, minimizzando l'impatto delle attività nei contesti urbani.

Per i dettagli si rimanda al capitolo dedicato.

Caratteristiche dei servizi di raccolta stradali – rifiuto vetro, indumenti dismessi e altro

Raccolta vetro

Avviene attraverso le tradizionali campane verdi (da 2 e 3 m³), dislocate sul territorio e adibite alla raccolta del vetro monomateriale. Solo per alcune attività (principalmente bar e ristoranti) è prevista una raccolta porta a porta con bidoni carrellati in determinati comparti urbani ed a seguito delle richieste dei singoli comuni soci. Si ipotizza una sostituzione, in alcune posizioni, delle campane con cassonetti da 2.400 lt da svuotare con sistemi side-loader. Il numero dei contenitori attuale è di circa 1.600 unità e potrà variare in relazione alle necessità contingenti.

Raccolta di indumenti – abiti usati (stracci, pellami, scarpe)

Tale tipologia di rifiuto è costituita da indumenti e abiti usati, cappelli, borse e scarpe appaiate e pellame vario che possano essere considerati ancora utilizzabili. L'intercettazione di tale tipologia di rifiuto, attraverso uno specifico sistema di raccolta, limita il conferimento di indumenti nei contenitori del secco residuo.

il servizio avviene mediante lo svuotamento dei contenitori adibiti alla raccolta degli abiti usati collocati sul bacino territoriale di Clara. Il trasporto avviene presso piattaforme autorizzate di ricevimento e/o impianti di riciclo/trattamento e recupero. I rifiuti sono costituiti da prodotti e accessori di abbigliamento e altri prodotti tessili di cui abbigliamento e prodotti tessili. Il numero dei contenitori è di circa 150 unità e potrà variare in relazione alle necessità contingenti. Il servizio rimarrà esternalizzato per l'intera durata del piano industriale.

Altri servizi di raccolta sul territorio

Raccolta farmaci scaduti

In questa tipologia si considerano esclusivamente i contenitori per medicinali che possono ancora contenere residui dei farmaci; i contenitori vuoti costituiti da materiali puliti e riciclabili (blister, flaconi, fiale, confezioni in cartoncino) devono invece essere conferiti, completamente svuotati e a seconda



del materiale di cui sono costituiti, nel contenitore destinato al secco residuo o ai materiali riciclabili (vetro, plastica, lattine, carta).

I farmaci e i medicinali scaduti e/o inutilizzati verranno raccolti tramite appositi contenitori posizionati in luogo visibile presso specifiche utenze (quali ambulatori, distretti sanitari, farmacie, ospedali), facilmente accessibili per le utenze domestiche. Verranno inoltre posizionati presso i Centri di Raccolta differenziata.

Lo svuotamento dei contenitori dovrà essere effettuato manualmente da un operatore che provvederà alla sostituzione del sacchetto pieno posto all'interno del contenitore.

Tutti i contenitori dovranno possibilmente essere tenuti in proprietà privata e l'operatore provvederà ad effettuarne lo svuotamento accedendo direttamente nel sito di collocazione degli stessi.

Il servizio di svuotamento viene svolto ogni due settimane, che verranno confermate. L'affiancamento di un ulteriore contenitore a quello già presente verrà presa in considerazione solo dopo aver proposto alla farmacia o all'ambulatorio

Il numero dei contenitori attuale è di 124 unità e potrà variare in relazione alle necessità contingenti.

Raccolta pile e batterie

Tale tipologia di rifiuto è costituita da pile a bottone, pile a stilo, pile rettangolari, batterie per attrezzature elettroniche (ad es. per cellulari).

Da questa categoria di rifiuti sono esplicitamente esclusi gli accumulatori al piombo e in genere le batterie per auto e altri veicoli a motore.

Le pile e le batterie sopra descritte verranno raccolte tramite appositi contenitori posizionati in luogo visibile presso specifiche utenze, quali negozi (tabaccai, orologiai, ottici, supermercati, fotografi), scuole, edifici pubblici, stazioni ferroviarie, nonché presso i Centri di Raccolta differenziata.

Lo svuotamento dei contenitori verrà effettuato manualmente da un operatore nell'ambito delle attività di spazzamento manuale.

Tutti i contenitori dovranno possibilmente essere tenuti all'interno della proprietà privata delle utenze individuate. Nel caso dei negozi, potranno essere posizionati all'esterno (ad esempio nello spazio a bordo vetrina) durante l'orario di apertura e riposti all'interno durante le ore notturne.

L'operatore provvederà ad effettuare lo svuotamento accedendo direttamente nel sito di collocazione degli stessi.

Il servizio di svuotamento viene svolto ogni due settimane.

Il numero dei contenitori attuale è di 593 unità e potrà variare in relazione alle necessità contingenti.

Manifestazioni e mercati

La pulizia delle aree pubbliche sede delle manifestazioni e dei mercati verranno così strutturate: fornitura di contenitori specifici per la differenziazione dei materiali che, alla chiusura dell'evento, verranno svuotati e ritirati ed il cui rifiuto sarà direttamente trasportato agli impianti di destino.

In parallelo, al termine di ogni mercato settimanale, verrà svolta l'attività di spazzamento manuale e meccanizzato (come indicato nel capitolo dedicato), che potrà svolgersi in abbinamento al normale

servizio di spazzamento programmato, oppure attraverso un servizio specifico per i mercati di grandi dimensioni.

Rifiuti cimiteriali

Clara svolge servizio di movimentazione e smaltimenti dei rifiuti cimiteriali provenienti da esumazioni-estumulazioni; in particolare il gestore fornisce idonea dotazione di sacchi specifici (big bag) e container a richiesta. I rifiuti vengono poi condotti a termodistruzione presso il WTE di Ferrara. Clara svolge mediamente 60 interventi/anno distribuiti sull'intero territorio gestito.

-
- Allegato 2.1 - SERVIZIO RACCOLTA PORTA A PORTA - DIMENSIONAMENTO SERVIZIO
 - Allegato 2.2 - SERVIZIO RACCOLTA PORTA A PORTA - DESCRIZIONE SERVIZIO UTENZE DOMESTICHE - STATO DI FATTO
 - Allegato 2.3 - SERVIZIO RACCOLTA PORTA A PORTA - DESCRIZIONE SERVIZIO UTENZE NON DOMESTICHE - STATO DI FATTO
 - Allegato 2.4 - SERVIZIO RACCOLTA PORTA A PORTA - DESCRIZIONE SERVIZIO UTENZE DOMESTICHE - STATO DI PROGETTO
 - Allegato 2.5 - ALTRI SERVIZI DI RACCOLTA - STATO DI FATTO



3. Altre attività specifiche territoriali nei comuni di Comacchio e Cento

I servizi di raccolta litoranei a vocazione turistica nel Comune di Comacchio

L'adozione del nuovo assetto di servizio omogeneo su tutto il bacino di raccolta, descritto nei precedenti capitoli, sconta una specifica necessità di adattamento nel centro storico e nell'areale litoraneo del Comune di Comacchio, per la peculiarità della vocazione turistica estiva, la particolare connotazione della struttura urbanistico-edilizia, la coesistenza di utenze residenti stabili, stagionali e occasionali, le particolari esigenze delle attività ricettive come gli stabilimenti balneari, le necessità manutentive dell'arenile e la promiscuità delle aree portuali con il resto del territorio.

La scelta progettuale parte dall'imprescindibile considerazione di attuare un percorso di facile adesione al modello di raccolta differenziata da parte dei turisti e delle utenze non stabilmente attive, al fine del massimo recupero di materia e della riduzione del fenomeno degli abbandoni.

Areali di raccolta

Sono previste sia differenti dotazioni per la gestione dei rifiuti per utenze singole e aggregate, sia differenti calendari di raccolta per frequenza, giorni, orari e periodi stagionali di attivazione, dedicati alle particolari esigenze di questo complesso comparto. Il servizio domiciliare include i seguenti areali:

1. Centro storico;
2. Capoluogo;
3. Frazioni di Volania, Vaccolino e San Giuseppe;
4. Strade poderali, forese e zone vallive (zona a compostaggio obbligatorio);
5. Porto Garibaldi;
6. Lido di Volano;
7. Parco del Sole (Lido degli Scacchi);
8. Villaggio Galattico (Lido delle Nazioni)

Stagionalità

Il servizio è modulato secondo la stagionalità della produzione dei rifiuti e pertanto le frequenze di raccolta e dei servizi connessi sono basati sui periodi di:

- bassa stagione, da ottobre a marzo;
- media stagione, da aprile a maggio e settembre;
- alta stagione, da giugno ad agosto (anche con servizio notturno);
- altissima stagione nel mese di agosto per i servizi complementari ed integrativi.

Utenze non domestiche

Le utenze non domestiche sono gestite in base al criterio della produzione e della stagionalità. Le utenze non domestiche stabili con particolari produzioni, vengono servite attraverso specifici calendari di raccolta e sono così suddivise:

- Ristoranti e trattorie;
- Bar e altre attività ricettive;
- Ortofrutta, market e fioristi;
- Pescherie;
- Altre non domestiche.

Stabilimenti balneari e campeggi

Per gli stabilimenti balneari ed i campeggi di Porto Garibaldi e del Lido di Volano e di Spina, il servizio prevede l'attivazione stagionale da marzo ad ottobre con una modulazione di frequenza da settimanale a giornaliera, secondo le esigenze di smaltimento sempre maggiori al progredire della stagione turistica.

Oltre alla dotazione per le principali tipologie di rifiuto prodotto, sono previsti bidoni carrellati da 120 lt per il rifiuto non riciclabile, imballaggi in carta-cartone e plastica-lattine, con segnale identificativo per la loro posizione definita dal titolare dello stabilimento balneare, al fine della raccolta differenziata anche in spiaggia.

Il piano prevede un'estensione del servizio domiciliare a tutti gli stabilimenti balneari del litorale, con lo scopo di eliminare progressivamente le batterie di cassonetti stradali posizionate nei retro spiaggia, cercando così di limitare l'abbandono nelle loro vicinanze.

Servizi di raccolta per le spiagge libere

È previsto un servizio stagionale per il turismo pendolare giornaliero e dei fine settimana, che usufruisce dell'arenile libero, con l'implementazione di trespoli per il rifiuto non riciclabile collocati in spiaggia e soprattutto con batterie di contenitori per il rifiuto non riciclabile, imballaggi in carta-cartone, imballaggi in plastica-lattine, posizionate presso ogni varco di accesso alla spiaggia libera.

Modulazione del servizio di raccolta a Porto Garibaldi

Nell'areale di Porto Garibaldi, la raccolta dell'umido-organico delle utenze domestiche e non domestiche generiche avviene tramite bidoni carrellati stradali e quella del vetro tramite le classiche campane, mentre per le utenze non domestiche particolari il servizio è domiciliare. Inoltre, nel periodo aprile-settembre, per le utenze domestiche la raccolta del rifiuto del non riciclabile, degli imballaggi in carta-cartone e degli imballaggi in plastica-lattine, avviene in orario notturno a partire dalle ore 22.00 del giorno indicato in calendario.



Ecostop

Per i periodi di media e alta stagione comprese alcune festività estive, è previsto un servizio integrativo di raccolta a mezzo scarrabile multi-raccolta sorvegliato da un addetto, per il conferimento delle seguenti tipologie di rifiuti: non riciclabile, organico, carta-cartone, plastica-lattine, piccoli RAEE (apparecchiature elettriche ed elettroniche), destinato principalmente al servizio delle utenze saltuarie, provvisto di sistema informatizzato di riconoscimento del cliente.

Il punto di conferimento viene affiancato da un ecocentro, posizionato per l'intera stagione turistica ed adibito anche alla consegna del kit annuale per le utenze domestiche saltuarie.

Contrasto al fenomeno degli abbandoni

Il fenomeno degli abbandoni sarà contrastato attraverso l'incremento dell'offerta di servizio, con la realizzazione di due nuovi CCR, uno per i lidi nord ed uno per i lidi Sud e sarà pianificato l'incremento della vigilanza sul territorio con l'appoggio di fototrappole. A seguito del monitoraggio saranno previsti interventi di bonifica tramite squadre di pronto intervento dedicate, mentre per i punti critici acclarati, sarà previsto un servizio di pulizia quotidiana organizzato su percorsi di raccolta consolidati.

Sviluppo servizi di raccolta dei lidi

Il piano prevede inoltre la progressiva conversione a servizio domiciliare della frazione di rifiuto del verde sul litorale, per rispondere alle esigenze di una puntuale manutenzione e gestione dei giardini e lo smaltimento degli aghi delle pinete ricadenti in proprietà privata. A copertura di questa specifica esigenza, è prevista la consegna di bidoni carrellati di ridotta volumetria (120 lt), anche per le utenze non provviste di una vera e propria area verde.

L'areale turistico litoraneo, che continuerà ad essere servito tramite la raccolta stradale, sarà interessato ad azioni di potenziamento della raccolta differenziata attraverso la separazione del multimateriale in batterie di cassonetti mono-materiale a conferimento libero, per le frazioni imballaggi in carta-cartone ed imballaggi misti (plastica e lattine), mentre il conferimento della frazione del non riciclabile sarà ad accesso controllato tramite calotta, al fine dell'adozione della tariffazione puntuale. Per l'organico verrà mantenuto il cassonetto stradale da 660 lt.

I servizi di raccolta nei contesti ad elevata densità abitativa nel Comune di Cento

L'areale urbano di Cento è caratterizzato sia da un centro storico ad elevata valenza storico-artistica, sia da una cintura urbana caratterizzata da uno sviluppo urbanistico prettamente verticale (950 condomini) ad alta densità abitativa (1.230 abitanti per km²).

Utenze non domestiche del centro storico

Per coniugare l'esigenza di raccolta dell'elevato numero di utenze non domestiche del centro storico (565 utenze), caratterizzate da attività commerciali di piccola dimensione con esigui spazi per lo stoccaggio degli imballaggi e al contempo ridurre il tempo di esposizione del materiale sulle vie principali, caratterizzate da diffusi porticati ad uso pubblico, è previsto un servizio di raccolta a

maggior intensità di frequenza e con l'esposizione pomeridiana del materiale (da mezzogiorno), secondo il seguente prospetto:

Non riciclabile	Organico	Carta-cartone	Plastica-lattine	Vetro
2/7	3/7	3/7	2/7	2/7

Schema frequenze di raccolta utenze non domestiche centro storico Cento

Servizio di raccolta della cintura urbana

Per far fronte all'ingente quantità di rifiuti prodotti dalle utenze e dai condomini del centro storico e della cintura urbana e garantire un dimensionamento delle batterie condominiali compatibili con gli spazi di posizionamento a disposizione interni ed esterni alle aree comuni condominiali ed al contempo ridurre l'impatto sui giri di raccolta dell'area artigianale posta alla propaggine nord dell'abitato, il servizio di raccolta per le utenze domestiche e non domestiche prevede la frequenza settimanale di tutte le raccolte ad eccezione dell'organico.

Al fine di ridurre il disagio dovuto all'esposizione del materiale nel centro storico il servizio per le utenze domestiche è notturno con esposizione dalle ore 20.00 alle ore 22.00.

Non riciclabile	Organico	Carta-cartone	Plastica-lattine	Verde
1/7	2/7	1/7	1/7	1/7

Contesti ad elevata concentrazione di utenza e produzione

Per garantire il corretto tracciamento della frazione di rifiuto non riciclabile e limitare il disagio relativo alla logistica di posizionamento e stoccaggio delle dotazioni individuali, si è provveduto al posizionamento di cassonetti stradali a conferimento controllato (calotta), a servizio dei seguenti complessi immobiliari caratterizzati da una concentrazione di utenze superiore alle 40 unità:

- Condominio Ex Biliardi Orsi;
- Condomino Alighieri;
- Zona CERES;
- Grattacielo via Giovannina 2;
- Condominio San Rocco;
- Condominio Borgo Malgrato
- Galleria commerciale Guercino.

Il servizio di raccolta dei succitati contesti abitativi si integra con le esigenze delle grandi utenze produttive private ed istituzionali dotate di batterie di cassonetti stradali fissi o a ruota ad apertura controllata e con il servizio di raccolta dei pannolini ed ausili sanitari, per i quali sono impiegati ulteriori 35 cassonetti stradali ad accesso controllato (calotta) dislocati omogeneamente sul territorio oggetto del servizio, evitando la consegna dei bidoni carrellati da 120 lt alla singola utenza domestica.



4. Lo spazzamento manuale e meccanizzato

Premessa

Le attività di spazzamento manuale e meccanizzato sono parte integrante del servizio integrato di gestione dei rifiuti nell'ambito della pulizia del suolo pubblico e sono contabilizzate all'interno dei Piani economico-finanziari alla voce di costo CSL.

In modo sintetico e non esaustivo, nella definizione sono ricomprese le attività di spazzamento e pulizia del suolo pubblico o soggetto a pubblico transito, ivi compreso lo svuotamento dei cestini gettacarta, la pulizia dei marciapiedi, la raccolta dei piccoli abbandoni ed il relativo trasporto dei rifiuti raccolti.

Il piano industriale prevederà una completa rimodulazione dei servizi sulla base di driver di seguito descritti al fine di rendere qualitativamente e quantitativamente omogeneo e superiore le singole attività specifiche.

La situazione iniziale, da cui si generano le valutazioni progettuali delineate nel capitolo, è caratterizzata da una diversità e disparità di consistenza dei servizi sull'intero territorio gestito da CLARA Spa: questa situazione è dovuta principalmente a tre aspetti:

- a. diverse scelte delle singole amministrazioni comunali avvenute in passato e non ancora aggiornate, sia dovute ad aspetti economici, che puramente tecnici;
- b. parziale ed incompleto allineamento degli standard di riferimento delle attività nella fase di post fusione, avvenuta a partire da giugno 2017;
- c. eterogeneità della percezione di decoro legata alle attività di igiene ambientale in base alle diverse densità abitative.

In aggiunta agli aspetti sopra elencati, si inseriscono anche le caratteristiche specifiche delle aree territoriali di Comacchio e Cento che, per conformazione urbanistica e per tematiche legate a turismo ed accoglienza, necessitano comunque di valutazioni dedicate.

Per definire quindi la costruzione di uno scenario di bacino basato sull'omogeneità degli standard di servizio si è scelto di operare utilizzando una matrice di calcolo di seguito riportata, benchmark dei processi di affidamento del servizio in ambiti limitrofi a quelli della Regione Emilia Romagna:

AREA OMOGENEA	h add/km cigli/anno		
	min	med	max
Centro storico cittadino	200	300	400
Area residenziale	80	100	120
Area industriale	40	60	80

La matrice riporta parametri di calcolo afferenti allo spazzamento manuale e quindi agli standard minimo, medio e massimo di servizio riconducibili a quelle tipologie di attività: la stessa matrice è stata utilizzata anche per la definizione dei parametri per lo spazzamento meccanizzato, ma avvalendosi di driver specifico che verrà dettagliato nel paragrafo di riferimento.

Le attività di spazzamento manuale e l'introduzione della nuova struttura per il decoro

Le attività di spazzamento manuale sono svolte da CLARA Spa utilizzando preferibilmente appalti di servizio esterni e con turni di servizio che solitamente vengono erogati nella prima parte della giornata lavorativa (es. dalle ore 5.30 alle 12.00).

I servizi consistono nella pulizia dei marciapiedi, del piano stradale pubblico o ad uso pubblico, svuotamento dei cestini getta carta, recupero di eventuali frazioni di rifiuto presenti all'interno dei parchi pubblici (tutela igienica) e contributo al riassetto delle zone trattate prelevando sacchetti abbandonati impropriamente sul ciglio stradale.

Come delineato nel precedente paragrafo, la pianificazione della consistenza dei servizi da inserire all'interno del piano industriale si è basata sulla definizione di una matrice di calcolo riportante gli standard applicabili nella verifica dei servizi erogati: in particolare la modalità di progettazione si è basata sulla individuazione dei km di cigli stradali presenti sull'intero territorio comunale di riferimento tramite utilizzo di database cartografici. La definizione di questa modalità progettuale permetterà di definire i nuovi standards di servizio valutabili nella tabella di cui all'allegato 3.1.

L'aspetto determinante di questa rimodulazione completa del servizio ha riguardato l'individuazione di una nuova struttura interna aziendale che sarà dedicata unicamente alle seguenti attività:

- Monitoraggio abbandoni;
- Raccolta piccoli abbandoni;
- Pronto intervento per situazioni di criticità ambientale;
- Verifica decoro aree pubbliche.

Questa nuova area si separerà dall'ambito del puro spazzamento manuale, il quale rimarrà pressoché incardinato su affidamenti ad aziende terze, fungendo da strumento di verifica e controllo del territorio, allineandosi alle prescrizioni di qualità del servizio suggerite dall'ente di controllo ARERA.

Le scelte effettuate nella individuazione dei parametri sono le seguenti:

Bacino Clara ad esclusione dei Comuni di Cento e Comacchio

Qualità media - Centro cittadino 300 h add/km cigli/anno
- Area residenziale 100 h add/km cigli/anno
- Area industriale 60 h add/km cigli/anno

Comuni di Cento e Comacchio

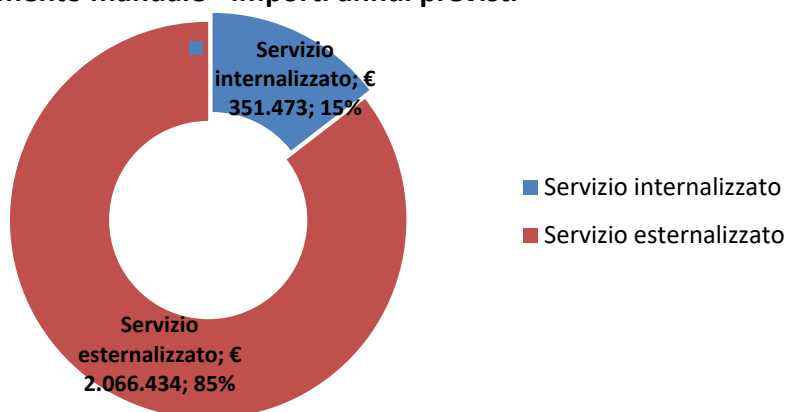
Qualità massima - Centro cittadino 300 h add/km cigli/anno
- Area residenziale 100 h add/km cigli/anno
- Area industriale 60 h add/km cigli/anno

Dal punto di vista metodologico CLARA si impegnerà a riverificare con le singole amministrazioni comunali le cartografie dei percorsi di spazzamento per condividere eventuali modifiche/integrazioni.

Si veda in allegato la tabella del risultato progettuale: si può apprezzare come gli standard quantitativi delle ore messe a disposizione del territorio siano ampiamente superiori soprattutto per l'area est del bacino gestito, il quale presentava le maggiori disuniformità di servizio.



Spazzamento manuale - Importi annui previsti



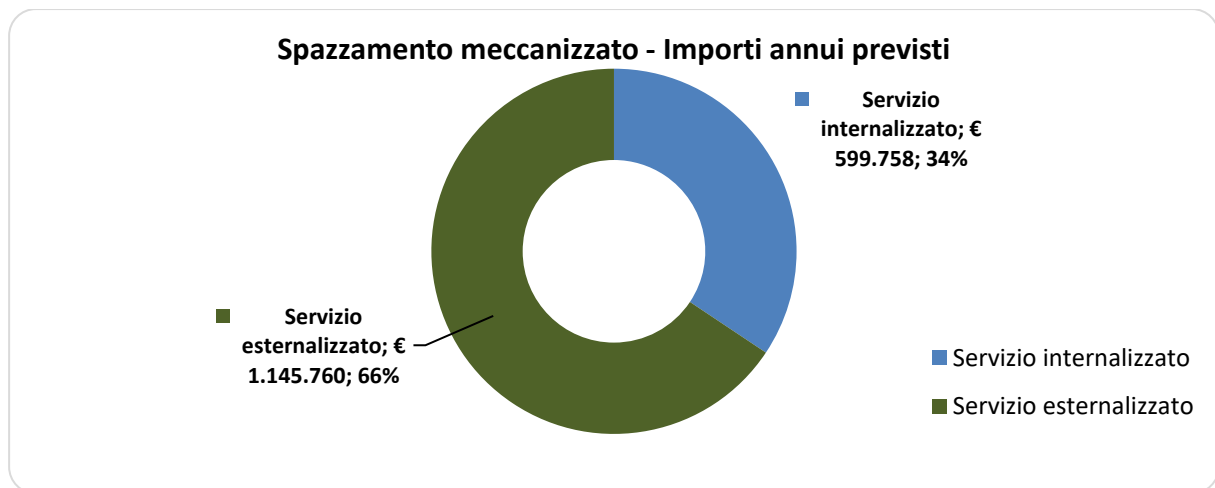
Le attività di spazzamento meccanizzato

Le attività di spazzamento meccanizzato sono svolte da CLARA Spa sia utilizzando risorse interne, che appalti di servizio esterni e con turni di servizio che solitamente vengono erogati nella prima parte della giornata lavorativa (es. dalle ore 5.30 alle 12.00).

Come nella precedente situazione relativa alle attività di spazzamento manuale, anche nel caso dello spazzamento meccanizzato è stato necessario ripensare agli standard di servizi quali-quantitativi poiché l'erogazione sul territorio presenta attualmente carenze in determinate aree territoriali soprattutto a causa delle notevoli distanze che le spazzatrici dedicate dovrebbero compiere nel turno di servizio.

Per la ridefinizione progettuale del servizio si è quindi ritenuto di agire sia a livello quantitativo delle ore messe a disposizione del territorio, sia nella definizione delle aree per le quali risulta più conveniente l'esternalizzazione del servizio per l'ottenimento del risultato atteso: per la quantificazione delle ore si è utilizzata la medesima matrice di cui allo spazzamento manuale, applicando un coefficiente di rimodulazione calcolato sulla base delle aree che attualmente ottengono i risultati più efficienti.

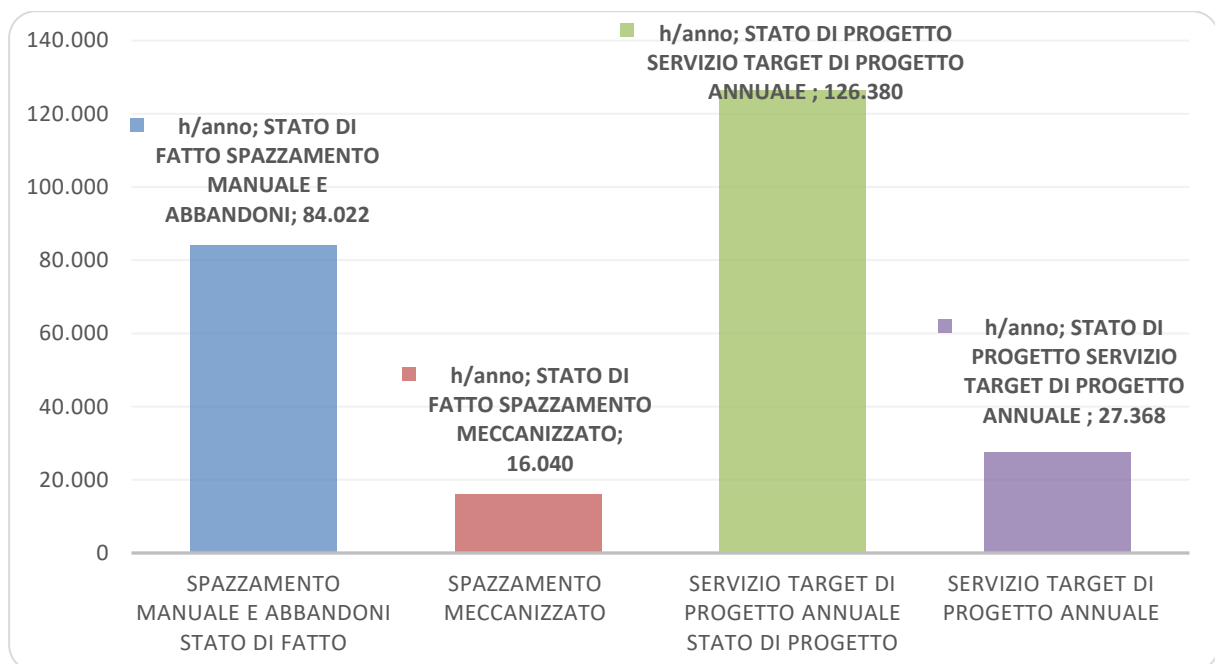
La nuova impostazione complessiva del servizio necessiterà dell'acquisizione di n.6 spazzatrici meccanizzate di diverse caratteristiche, che verranno messe a disposizione dei centri operativi. La definizione di questa modalità progettuale permetterà di definire i nuovi standards di servizio valutabili nella tabella di cui all'allegato 4.2.



Resoconto grafico complessivo delle attività di spazzamento

Di seguito viene riportato il grafico sintetico delle variazioni complessive quantitative dei servizi tra stato di fatto all'anno 2020 e stato di progetto a partire dal primo anno di decorrenza di quanto previsto all'interno del presente piano industriale.

Gli istogrammi evidenziati in verde rappresentano le ore di servizio di spazzamento manuale, mentre gli istogrammi di colore giallo rappresentano di contro le consistenze dello spazzamento meccanizzato.



- Allegato 4.1 - SERVIZIO SPAZZAMENTO MANUALE, TUTELA IGIENICA E ABBANDONI TERRITORIO - DIMENSIONAMENTO SERVIZIO
- Allegato 4.2 - SERVIZIO SPAZZAMENTO MECCANIZZATO - DIMENSIONAMENTO SERVIZIO



5. Rifiuti abbandonati: squadra verifiche ambientali e pronto intervento

Premessa

La problematica dei rifiuti abbandonati su suolo pubblico è un tema alquanto significativo che investe tutti i gestori del ciclo integrato nazionali a più livelli. Le cause che concorrono alla presenza continua di questa criticità sono innumerevoli e di seguito si elencano le principali:

- avversione alla modalità di raccolta differenziata del territorio (aspetto che si verifica sia per i sistemi di raccolta porta a porta che per quelli stradali con volumetrie di accesso controllate);
- utenze domestiche e non domestiche non iscritte a ruolo TARI in modo fraudolento che quindi non possono usufruire del servizio pubblico;
- migrazione del rifiuto da territori che utilizzano diverse modalità di servizio di raccolta.

La sensibilità rispetto alle situazioni che generano il fenomeno dell'abbandono ha generato l'attenzione anche da parte dell'ente regolatorio ARERA, il quale intende regolamentare il servizio di ritiro ingombranti rendendolo parte dei servizi integrativi principali, ritenendolo strategico nelle azioni di contrasto.

Negli ultimi anni sono sempre più frequenti le azioni messe in campo da associazioni no profit sul territorio volte ad intercettare una o più tipologie di rifiuti abbandonati sul territorio: CLARA chiaramente appoggia queste iniziative e si rende disponibile alla chiusura del ciclo con l'attività di trattamento/smaltimento dei rifiuti raccolti.

Situazione attuale e futuri sviluppi del servizio

Attualmente CLARA pone un'attenzione metodica alla risoluzione delle problematiche legate agli abbandoni. Ultima delle azioni messe in esercizio è la possibilità, da parte del cittadino, di interagire con il gestore attraverso una app dedicata che permette di segnalare la posizione ed inviare immagini dell'abbandono che viene individuato sul territorio

La partecipazione del cittadino in questa problematica è basilare per far sì che aumenti la consapevolezza del valore del decoro e soprattutto della tutela del proprio ambiente. La semplificazione e la rapidità delle segnalazioni permettono di agevolare questa sensibilità.

I servizi attualmente erogati per la gestione del rifiuto abbandonato sono i seguenti:

- a. gestione dei piccoli abbandoni attraverso il servizio di spazzamento manuale;
- b. gestione dei grandi abbandoni attraverso struttura dedicata che interviene su segnalazione;
- c. percorsi di raccolta abbandoni specifici sui comuni di Cento e Comacchio;
- d. collaborazione alle attività videosorveglianza con fototrappole da parte di corpi di Polizia Municipale;
- e. supporto ad amministrazioni comunali per la gestione dei rifiuti abbandonati su suolo privato.

Di seguito si riporta la tabella della situazione a. 2020 dei servizi di gestione dei rifiuti abbandonati, dalla quale risulta evidente come il fenomeno dei medio-grandi abbandoni sia più presente nelle aree a minor densità abitativa e quindi con minor controllo intrinseco del territorio:

SITUAZIONE SERVIZI ABBANDONI 2020	giri fissi di raccolta abbandoni [n°/anno]	spazzamento manuale e abbandoni [h/anno]*	abbandonati a chiamata [n°/anno]
BONDENO	52		38
CENTO	312	19.240	
CODIGORO		4.394	881
COMACCHIO		26.208	1.200
COPPARO		4.278	1.052
FISCAGLIA		3.432	1.461
GORO		2.584	422
JOLANDA DI SAVOIA		1.456	398
LAGOSANTO		1.456	546
MASI TORELLO		468	45
MESOLA			476
OSTELLATO		642	658
POGGIO RENATICO		3.536	17
PORTOMAGGIORE		2.808	57
RIVA DEL PO		4.108	943
TERRE DEL RENO		3.224	39
TRESIGNANA		4.368	977
VIGARANO		1.248	33
VOGHIERA		572	172

* dato comprensivo dei servizi di spazzamento manuale

Futuri sviluppi del servizio

Come già descritto al cap.3, l'intenzione di CLARA è quella di individuare una squadra interna di operatori che contemporaneamente funga da vigilanza del decoro sul territorio, raccolta piccoli abbandoni e pronto intervento nelle situazioni più critiche: questa squadra sarà caratterizzata da n.8 unità ed utilizzeranno gli strumenti informatici in via di implementazione per la corretta tracciabilità degli abbandoni.

In accordo con i corpi di Polizia Municipale, verrà poi ampliato il rapporto di collaborazione per le attività di videosorveglianza: questo aspetto sta diventando sempre più significativo nella gestione di punti di abbandono cronici e per la salvaguardia delle aree esterne ai centri di raccolta, notoriamente colpite da questo fenomeno. Il nesso ottimale risulta infatti essere quello che abbina la sorveglianza del territorio, l'individuazione degli abbandoni e l'immediata partenza dell'iter di verifica che



consisterà nella trasmissione dei dati ai Corpi di Polizia, la ricerca di chi ha commesso il reato e la apposita sanzione.

Verranno poi potenziate le azioni svolte dalle aziende terze che operano per CLARA al fine di aumentare l'attenzione e la risoluzione dei fenomeni di abbandono: il potenziamento avverrà attraverso gli appalti di spazzamento manuale come identificati al cap.3.

Le azioni proposte e la continua implementazione degli strumenti informatici per la tracciabilità degli abbandoni permetteranno di passare da un complessivo di interventi rendicontati nel 2020 pari a circa 11.400 alla intercettazione di un numero presuntivo di 22.400 di interventi effettivamente rendicontati attraverso i gestionali CLARA per il primo anno di riferimento del piano industriale.

Si è poi prevista una riduzione del 10% del fenomeno a partire dal terzo anno di riferimento e del 25% dal quarto anno, grazie alle azioni sopra descritte, poi cautelativamente si è ritenuto di mantenere l'invarianza fino al termine del periodo. I dati di quanto descritto sono riportati alla tabella di cui all'Allegato 4.1.

Il caso specifico delle aree litoranee turistiche

Il fenomeno dell'abbandono è da anni particolarmente critico e complesso nelle aree litoranee turistiche che coincidono nella quasi totalità nel territorio comunale di Comacchio.

Le motivazioni di questo problema sono principalmente da ricercare nei seguenti ambiti:

- presenza di un sistema di raccolta parzialmente obsoleto che necessariamente dovrà essere riprogettato e ammodernato;
- urbanistica caratterizzata da innumerevoli abitazioni ad uso saltuario le cui utenze concentrano l'utilizzo della seconda casa nel fine settimana, stressando in tal modo il sistema di raccolta;
- generale percezione di decoro urbano assai inferiore rispetto ai luoghi di provenienza delle utenze proprietarie di seconde case;
- presenza di imprese edili o similari che utilizzano impropriamente le dotazioni per la raccolta dei rifiuti urbani.

In questo caso specifico, la problematica dovrà essere affrontata unitamente alla creazione della squadra di gestione abbandoni, alla riqualificazione del sistema di raccolta (di cui al cap. 3) e a percorsi formativi e divulgativi che coinvolgano il territorio nei periodi di maggior affluenza annua. Sicuramente le azioni indicate al cap. 11, riguardanti l'implementazione di piattaforme di raccolta per le aree dei lidi comacchiesi, potranno coadiuvare il sistema nell'intercettazione in particolare dei rifiuti ingombranti, tra i principali rifiuti normalmente abbandonati.

• Allegato 5 - SERVIZIO RIFIUTI ABBANDONATI - DIMENSIONAMENTO SERVIZIO

6. Servizi *on demand*

Premessa

I servizi *on demand* completano la gamma di servizi erogati da CLARA e si rendono necessari a supporto della raccolta porta a porta.

Le tipologie di rifiuti conferibili con i servizi *on demand* sono le seguenti:

- ingombranti;
- verde e ramaglie (grandi quantità);
- rifiuti contenenti amianto (piccole quantità).

Stato di fatto

Attualmente i servizi erogati in modalità *on demand*, come detto in premessa, risultano essere effettuati sulle seguenti tipologie di rifiuti e con le seguenti distinzioni:

- ingombranti: servizio erogabile ai privati cittadini ed alle aziende, con alcune esclusioni di tipologie di rifiuti per quest'ultime;
- verde e ramaglie (grandi quantità): servizio erogabile a tutte le tipologie di utenze;
- rifiuti contenenti amianto (piccole quantità): servizio erogabile esclusivamente ai privati cittadini.

Nei paragrafi successivi vengono riportate le specifiche di servizio a seconda della tipologia di rifiuto oggetto di richiesta di ritiro *on demand*.

Ingombranti

Il servizio viene svolto su appuntamento e può essere richiesto compilando il modulo *on line* sul sito web di CLARA oppure contattando il numero verde 800-881133; le tipologie di rifiuto conferibili sono visionabili all'"Allegato 5.1 - Elenco rifiuti ingombranti ritirabili".

Al momento della richiesta bisogna indicare il numero di colli da far ritirare: per 'collo' si intende un oggetto o un gruppo di oggetti sollevabili con un unico movimento (ad esempio sedie impilate, oppure uno scatolone contenente pc, tastiera e mouse). Possono essere ritirati al massimo 5 colli per chiamata.

Il servizio è gratuito una volta all'anno nei Comuni dotati di almeno un Centro di Raccolta e/o nei Comuni con Tariffa su Misura. Negli altri Comuni (Goro, Codigoro, Jolanda di Savoia Masi Torello, Mesola) è gratuito due volte all'anno. Ogni servizio comprende un solo viaggio. In caso di superamento dei limiti di gratuità si può richiedere il servizio a pagamento (vedi "Allegato 5.2 - Tariffario").

Per l'esecuzione del servizio viene concordata una data in cui il personale CLARA passa a ritirare gli ingombranti, che devono essere esposti fuori dall'abitazione dalla sera precedente.



L'eventuale richiesta di annullamento di un appuntamento già fissato va effettuata almeno entro le ore 12 di due giorni lavorativi precedenti l'appuntamento (il sabato va considerato lavorativo).

Anche eventuali richieste di integrazione dei materiali da ritirare saranno prese in considerazione solo se pervenute entro il limite temporale sopra indicato.

È possibile richiedere eccezionalmente anche l'accesso dell'automezzo in area privata (se gli spazi e condizioni lo consentono), previa valutazione dei tecnici incaricati, da richiedere in fase di inserimento della richiesta di servizio. Il servizio deve potersi svolgere in sicurezza, con spazio adeguato al posizionamento dell'automezzo e senza fili sospesi o rami che intralcino il movimento del polipo/ragno caricatore.

Il servizio ingombranti è fruibile in massima parte anche dalle aziende. Ci sono tuttavia alcune categorie di RAEE che per legge non possono rientrare tra i rifiuti assimilati agli urbani: si tratta in particolare delle categorie R1 (frigoriferi, congelatori, condizionatori), R3 (tv e monitor) ed R5 (sorgenti luminose). CLARA non è quindi autorizzata al ritiro di questi rifiuti presso le attività commerciali, artigianali e industriali, anche se provengono da clienti domestici che li hanno consegnati al rivenditore in occasione di un nuovo acquisto.

Verde e ramaglie

Servizio utile per grandi quantità di verde e ramaglie e scarti vegetali da manutenzione del giardino; il servizio viene svolto su appuntamento e può essere richiesto compilando il modulo *on line* sul sito web di CLARA oppure contattando il numero verde 800-881133.

Viene concordata una data in cui il personale CLARA passa a ritirare il materiale, che deve essere sfuso (NON all'interno di sacchi o altri contenitori), posizionato o su suolo pubblico o in prossimità della recinzione, in modo tale che l'automezzo dotato di polipo caricatore possa accedere al materiale anche rimanendo all'esterno della proprietà privata.

L'eventuale richiesta di annullamento di un appuntamento già fissato va effettuata almeno entro le ore 12 di due giorni lavorativi precedenti l'appuntamento (il sabato va considerato lavorativo).

È possibile richiedere eccezionalmente anche l'accesso dell'automezzo in area privata (se gli spazi e le condizioni lo consentono), previa valutazione dei tecnici incaricati, da richiedere in fase di inserimento della richiesta di servizio. Il servizio deve potersi svolgere in sicurezza, con spazio adeguato al posizionamento dell'automezzo e senza fili sospesi o rami che intralcino il movimento del polipo/ragno caricatore.

Ogni servizio comprende un solo viaggio.

Nei Comuni con tariffa corrispettiva tradizionale, dal 2021 il servizio è a pagamento.

Nei Comuni con Tariffa su Misura il servizio è gratuito una volta all'anno per gli abbonati al servizio verde porta a porta. Per i non abbonati il servizio è sempre a pagamento.

Il costo del servizio è individuato nell' "Allegato 5.2 - Tariffario".

L'esposizione su suolo pubblico può avvenire solo dopo che l'appuntamento per il ritiro è stato fissato: diversamente l'utente potrebbe incorrere in sanzioni per abbandono di rifiuti.

Rifiuti contenenti amianto

Il servizio, rivolto esclusivamente alle utenze domestiche, riguarda il solo ritiro del materiale. Occorre innanzitutto accertarsi della possibilità di avviare la procedura, consultando le Linee guida della Regione Emilia-Romagna per la microraccolta dell'amianto (D.G.R. 1071 del 1 luglio 2019). In ogni caso il cittadino non deve eseguire nessun tipo di operazione sul materiale prima del sopralluogo da parte del tecnico CLARA, che fornirà le opportune indicazioni sulle procedure di trattamento e imballaggio e compilerà il relativo verbale di sopralluogo.

Il servizio può essere richiesto chiamando il numero verde 800-881133, oppure attraverso il Portale Servizi, selezionando la voce 'Ritiro amianto'. Una volta verificata la regolarità della posizione Tari, CLARA invierà al cliente la modulistica e le istruzioni per l'attivazione della procedura.

I Comuni soci di CLARA hanno approvato (con ATERSIR (AATO), ARPA e AUSL) il Protocollo di intesa per il ritiro a domicilio di quantità modeste di rifiuti contenenti amianto in matrice compatta derivanti da locali e luoghi adibiti ad uso di civile abitazione, mediante il quale si prevede che i cittadini che effettuano autonomamente (senza rivolgersi a ditte specializzate) e personalmente la rimozione di quantità modeste di materiali contenenti amianto in matrice compatta possono richiedere che tali rifiuti vengano ritirati a domicilio seguendo la procedura meglio descritta nell'atto di intesa e nei documenti informativi - tale servizio è stato oggetto di apposita delibera della Giunta Regionale dell'Emilia-Romagna n. 1071, del 1° luglio 2019, recante: approvazione delle linee guida per la microraccolta dell'amianto "azione 6.2.1.3 del piano amianto della regione emilia-romagna (promuovere procedure semplificate per la rimozione e smaltimento di piccole quantità di mca in matrice compatta), che ha confermato gli oneri di smaltimento a carico della tariffa del Servizio gestione Rifiuti, dei seguenti manufatti:

TIPOLOGIA DI MANUFATTO	QUANTITÀ
pannelli, lastre piane e/o ondulate	24 m ² (massimo 360 chilogrammi)
serbatoi, cisterne per acqua	n. 2, di dimensioni massime di 500 litri
canne fumarie o tubazioni	3 metri
cassette per ricovero animali domestici (cucce)	n. 2
altri manufatti (vasi, fioriere, etc.)	n. 2

Stato di progetto

Dopo un'attenta analisi dello stato di fatto e delle modalità attualmente utilizzate per l'erogazione del servizio, si è valutato di potenziare l'erogazione degli stessi, mantenendo comunque le medesime modalità (quest'ultima scelta potrà variare nel caso in cui l'ente di controllo ARERA definisca standard di servizio di diversa consistenza).

Nel contesto complessivo dei servizi previsti dal piano industriale, si prevede comunque una diminuzione della richiesta dei servizi *on demand* a tendere sui 15 anni esaminati; questa diminuzione



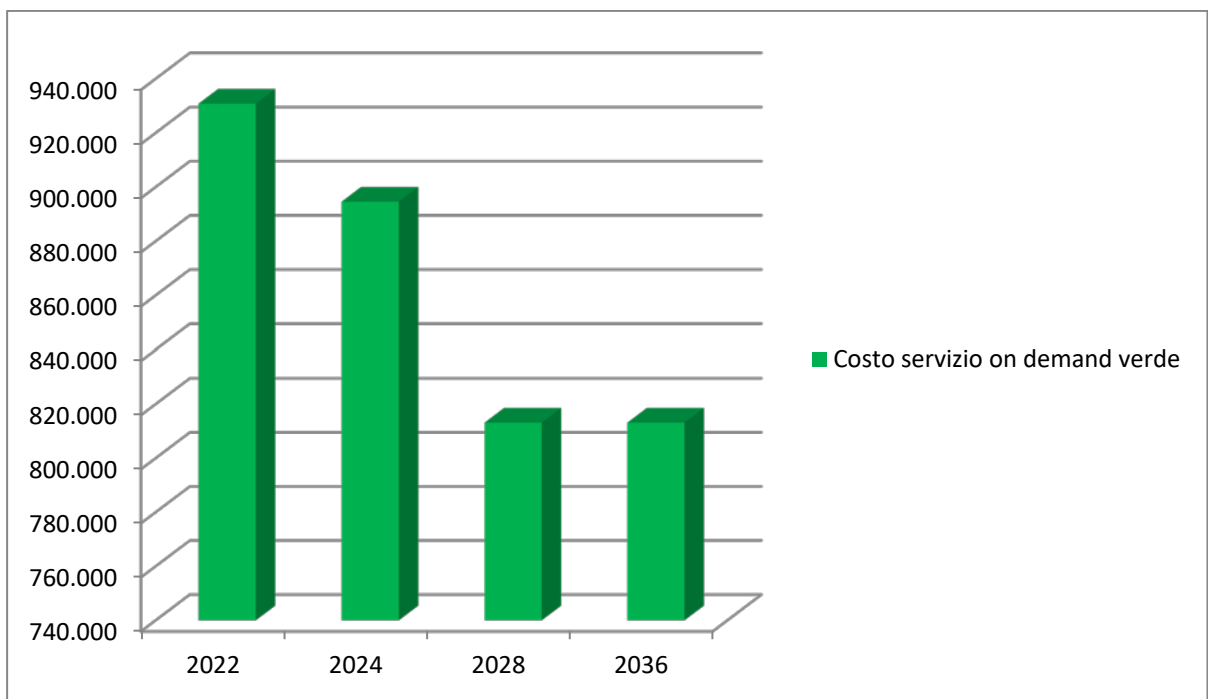
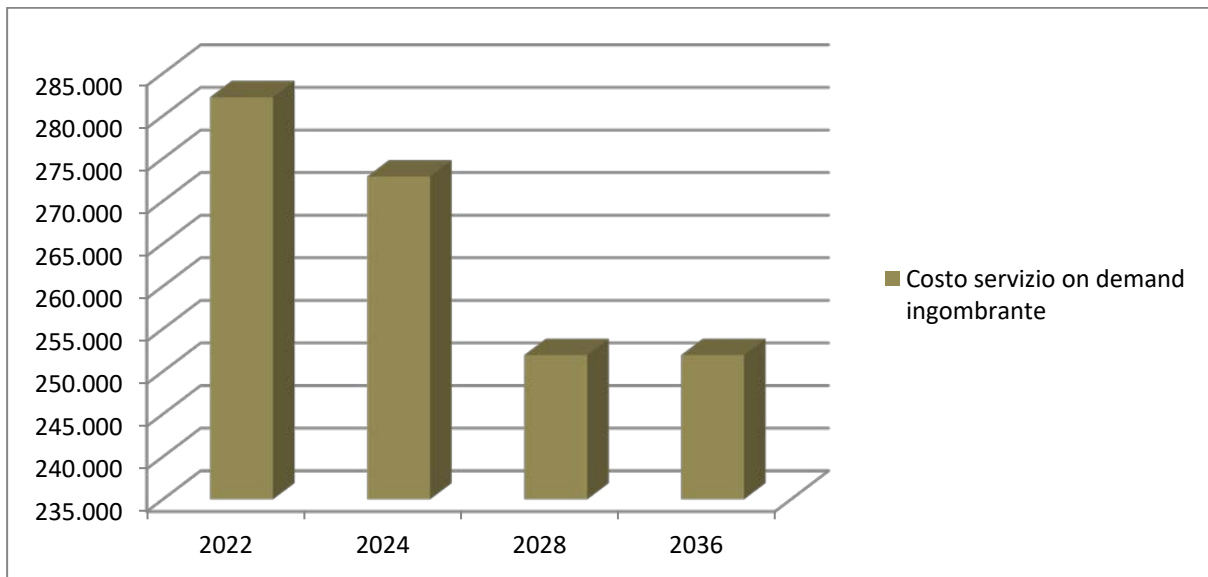
viene principalmente ipotizzata in vista dell'estensione della rete di Centri di Raccolta e dei relativi orari di apertura settimanali (maggior fruibilità del servizio).

Di seguito si riportano le analisi degli interventi effettuati per il servizio verde ed ingombranti per i vari Comuni di CLARA, con una proiezione di interventi per gli anni successivi.

SERVIZIO ON DEMAND RIFIUTO INGOMBRANTE - STATO DI PROGETTO								
COMUNE	STATO DI FATTO				STATO DI PROGETTO			
	INTERVENTI	COSTO COMPLESSIVO INTERVENTI	UTENZE PER TERRITORIO	RAPPORTO SERVIZI PER UTENZA	2022	2024	2028	2036
	n.	€	n.		1° anno	3° anno	7° anno	15° anno
BONDENO	529	10.495	7.243	0,07	710	681	616	616
CENTO	1.607	31.883	17.019	0,09	1.668	1.600	1.447	1.447
CODIGORO	959	19.027	6.455	0,15	633	607	549	549
COMACCHIO	3.100	61.504	30.356	0,10	2.975	2.853	2.580	2.580
COPPARO	1.068	21.189	8.687	0,12	851	817	738	738
FISCAGLIA	301	5.972	4.626	0,07	453	435	393	393
GORO	324	6.428	1.905	0,17	187	179	162	162
JOLANDA DI SAVOIA	184	3.651	1.484	0,12	145	139	126	126
LAGOSANTO	164	3.254	2.488	0,07	244	234	211	211
MASI TORELLO	144	2.857	1.207	0,12	118	113	103	103
MESOLA	645	12.797	3.545	0,18	347	333	301	301
OSTELLATO	186	3.690	3.107	0,06	304	292	264	264
POGGIO RENATICO	362	7.182	4.695	0,08	460	441	399	399
PORTOMAGGIORE	278	5.516	6.078	0,05	596	571	517	517
RIVA DEL PO	705	13.987	4.178	0,17	409	393	355	355
TERRE DEL RENO	377	7.480	4.911	0,08	481	462	417	417
TRESIGNANA	300	5.952	3.749	0,08	367	352	319	319
VIGARANO	227	4.504	3.736	0,06	366	351	318	318
VOGHIERA	129	2.559	1.895	0,07	186	178	161	161
TOTALI	11.589	229.926	117.364	0,10	11.502	11.032	9.976	9.976
COSTO STIMATO ANNUO [€]					282.193	272.879	251.923	251.923

SERVIZIO ON DEMAND RIFIUTO VERDE - STATO DI PROGETTO								
COMUNE	STATO DI FATTO				STATO DI PROGETTO			
	INTERVENTI	COSTO COMPLESSIVO INTERVENTI	UTENZE PER TERRITORIO	RAPPORTO SERVIZI PER UTENZA	2022	2024	2028	2036
	n.	€	n.		1° anno	3° anno	7° anno	15° anno
BONDENO	254	19.583	7.243	0,04	710	681	616	616
CENTO	472	36.391	17.019	0,03	1.668	1.600	1.447	1.447
CODIGORO	398	30.686	6.455	0,06	633	607	549	549
COMACCHIO	5.000	385.500	30.356	0,16	2.975	2.853	2.580	2.580
COPPARO	717	55.281	8.687	0,08	851	817	738	738
FISCAGLIA	244	18.812	4.626	0,05	453	435	393	393
GORO	89	6.862	1.905	0,05	187	179	162	162
JOLANDA DI SAVOIA	178	13.724	1.484	0,12	145	139	126	126
LAGOSANTO	71	5.474	2.488	0,03	244	234	211	211
MASI TORELLO	75	5.783	1.207	0,06	118	113	103	103
MESOLA	333	25.674	3.545	0,09	347	333	301	301
OSTELLATO	304	23.438	3.107	0,10	304	292	264	264
POGGIO RENATICO	101	7.787	4.695	0,02	460	441	399	399
PORTOMAGGIORE	300	23.130	6.078	0,05	596	571	517	517
RIVA DEL PO	356	27.448	4.178	0,09	409	393	355	355
TERRE DEL RENO	55	4.241	4.911	0,01	481	462	417	417
TRESIGNANA	246	18.967	3.749	0,07	367	352	319	319
VIGARANO	108	8.327	3.736	0,03	366	351	318	318
VOGHIERA	172	13.261	1.895	0,09	186	178	161	161
TOTALI	9.473	730.368	117.364	0,08	11.502	11.032	9.976	9.976
COSTO STIMATO ANNUO [€]					930.779	894.584	813.145	813.145

Contestualmente a quanto proposto relativamente alla proiezione del numero di interventi annui per Comune, si raffigura di seguito un ipotetico andamento economico circa i costi per l'esecuzione del servizio verde ed ingombranti.



- Allegato 6.1 - SERVIZI ON DEMAND - RIFIUTO INGOMBRANTE - DIMENSIONAMENTO SERVIZIO
- Allegato 6.2 - SERVIZI ON DEMAND - RIFIUTO VERDE - DIMENSIONAMENTO SERVIZIO



7. I Centri di Raccolta

Premessa

I Centri di Raccolta rappresentano un'integrazione del servizio di raccolta stradale, volto principalmente ad accogliere quelle tipologie di rifiuti che non sono ammessi nel circuito ordinario. Sono aree recintate e controllate, allestite con contenitori adatti per la raccolta differenziata di rifiuti di grandi dimensioni oppure di rifiuti particolari.

Codeste strutture ricoprono un ruolo basilare nell'ambito del ciclo integrato dei rifiuti in quanto garantiscono i seguenti aspetti fondamentali:

- elasticità nella gestione dei propri rifiuti domiciliari, garantendo una struttura polmone per i rifiuti abitualmente raccolti a calendario;
- possibilità di conferire la maggior parte di tipologie di rifiuti prodotti a livello domiciliare comprese anche diverse fattispecie pericolose, aspetto fondamentale nel contrasto agli abbandoni;
- primo contatto tra utenza e gestore per la risoluzione di chiarimenti o richiesta informazioni sul servizio;
- mezzo di divulgazione di iniziative o di nuove modalità di gestione dei propri rifiuti.

L'accesso ai Centri di Raccolta avviene tramite l'identificazione dell'utenza, mediante la presentazione da parte dell'utenza stessa del codice a barre riportato sulla fattura TARI (o copia dello stesso, anche in formato digitale su smartphone, tablet, ecc.).

Stato di fatto

Attualmente Clara SpA gestisce 16 centri di raccolta distribuiti sul territorio di competenza, con un monte ore settimanale di aperture pari a 282 ore e 30 minuti, come dettagliato nella tabella che segue.

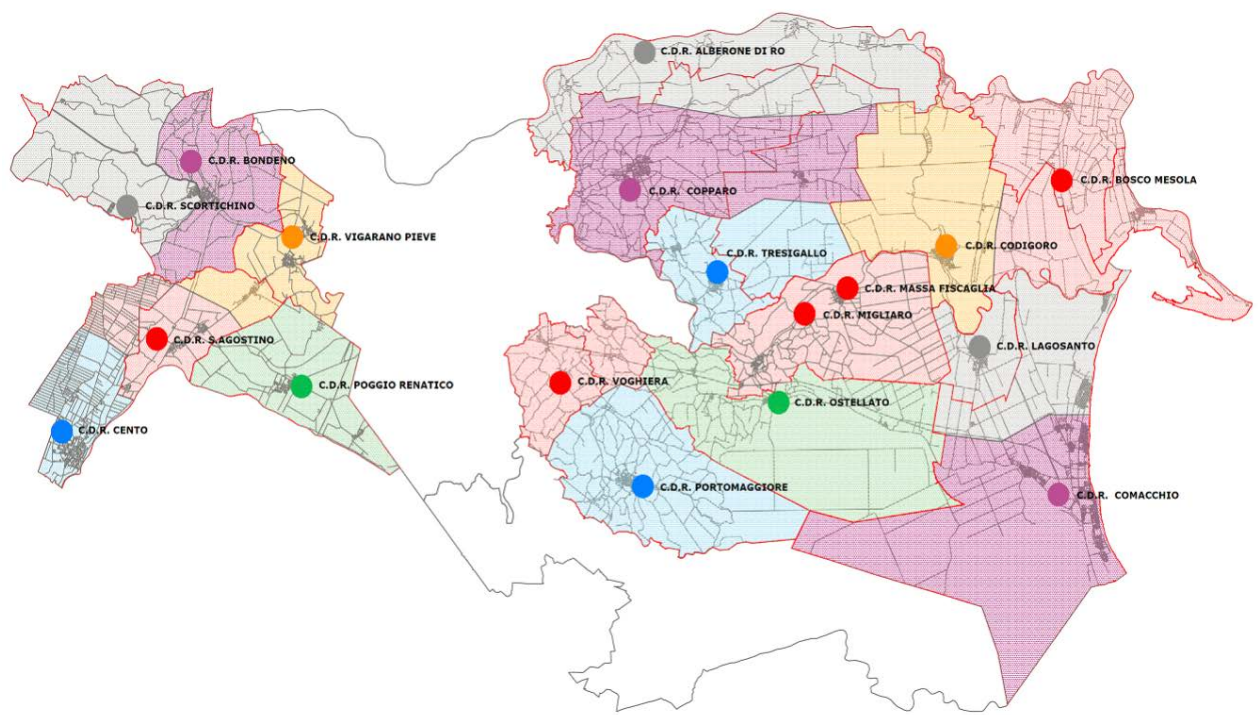
	LOCALITÀ	NOTE	TOTALE ORE SETTIMANALI
1	BONDENO		25
2	CENTO		46,5
3	COMACCHIO	alta stagione	42
4	COPPARO		15
5	LAGOSANTO		12
6	MASSA FISCAGLIA		9
7	MIGLIARO		9
8	MIRABELLO		19
9	OSTELLATO		8
10	POGGIO RENATICO		19,5

	LOCALITÀ	NOTE	TOTALE ORE SETTIMANALI
11	PORTOMAGGIORE		20
12	S. AGOSTINO		18,5
13	SCORTICHINO		10
14	TRESIGALLO		6
15	VIGARANO MAINARDA	periodo 15/03-31/07; 01/09-15/11	14
16	VOGHIERA		9
			282,5

Va precisato che dei 16 centri di raccolta gestiti, 15 sono intercomunali e solamente uno, Comacchio, risulta essere comunale; la gestione intercomunale permette l'accesso non solo agli utenti del Comune dove è dislocato il centro, ma anche agli altri Comuni gestiti da Clara Spa. Sarà pertanto cura di Clara di promuovere maggiormente l'utilizzo dei Centri in forma intercomunale, invitando pertanto gli utenti a recarsi nel centro del proprio Comune, piuttosto che nel Centro del Comune adiacente, magari più facilmente raggiungibile rispetto al primo.

Analisi per il potenziamento del servizio

Analizzata la gestione intercomunale dei Centri e considerata la nuova configurazione che prevedrà la chiusura di 2 centri attualmente operativi e la nuova apertura di ulteriori 3 (oltre ai 2 stagionali di Comacchio), sono stati ipotizzati degli areali utili ad identificare le zone servite dai vari centri; nella planimetria sottostante si possono vedere gli areali ipotizzati in base ai vari Centri di Raccolta.





Al fine di individuare eventuali carenze o eccedenze si procede con l'analisi delle utenze residenti all'interno dei vari areali tracciati, prendendo come target di servizio il Centro di Raccolta di Poggio Renatico, che con le 19,5 ore di apertura settimanali, si ritiene congruo rispetto all'utenza servita.

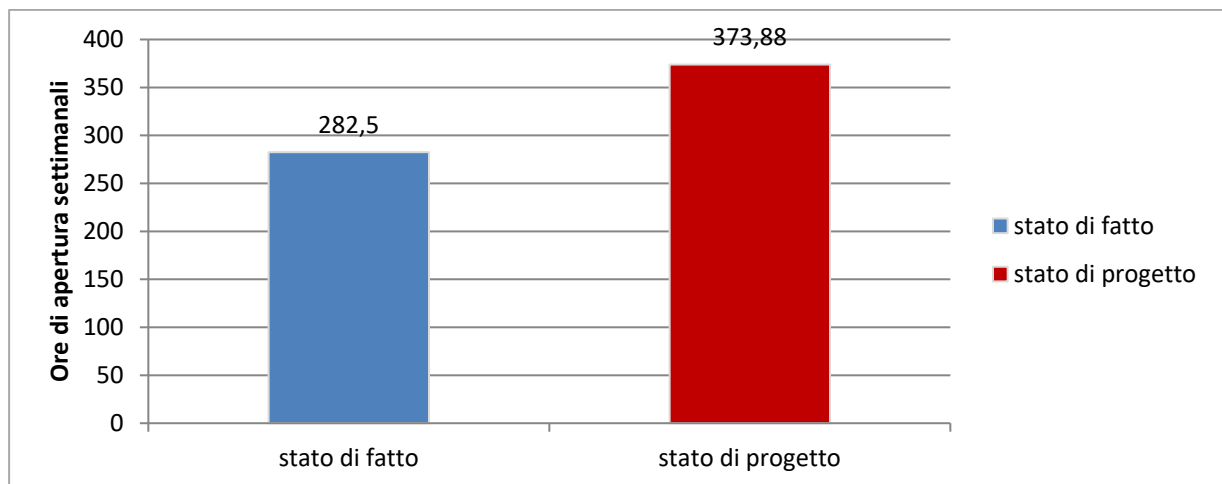
Di seguito si riporta pertanto la tabella di calcolo circa il potenziamento o la riduzione degli orari settimanali di apertura analizzati rispetto al target di servizio identificato.

AREALI PER CDR	TOTALI	ORE APERTURA ATTUALI	COEFFICIENTE ORE/ABITANTI	ORE RIPROPORZIONATE CON COEFFICIENTE	DIFFERENZIALE ORE	NOTE
	186691					
ALBERONE DI RO	7912	25	0,00200267	15,85	+ 15,85	da realizzare
BONDENO	6957			13,93	-11,07	
BOSCO MESOLA	10733			21,49	+ 21,49	da realizzare
CENTO	30260	46,5		60,60	+ 14,10	orario apertura da implementare
CODIGORO	10460	42		20,95	+ 20,95	da realizzare
COMACCHIO	19277			38,61	-3,39	
COPPARO	17275	15		34,60	+ 19,60	orario apertura da implementare
LAGOSANTO	6952	12		13,92	+ 1,92	
MIGLIARO	8256	18		16,53	-1,47	
OSTELLATO	5637	8		11,29	+ 3,29	
POGGIO RENATICO	9737	19,5		19,50	0,00	
PORTOMAGGIORE	11399	20		22,83	+ 2,83	
SANT'AGOSTINO	11254	37,5		22,54	-14,96	
SCORTICHINO	6899	10		13,82	+ 3,82	
TRESIGALLO	7205	6		14,43	+ 8,43	orario apertura da implementare
VIGARANO PIEVE	10619	14	21,27	+ 7,27	orario apertura da implementare e stabilizzazione e apertura pomeridiana del giovedì	
VOGHIERA	5859	9	11,73	+ 2,73		
		282,5		373,88	+ 91,38	TOTALE ORE DI APERTURA PRESUNTE STATO DI PROGETTO

Stato di progetto

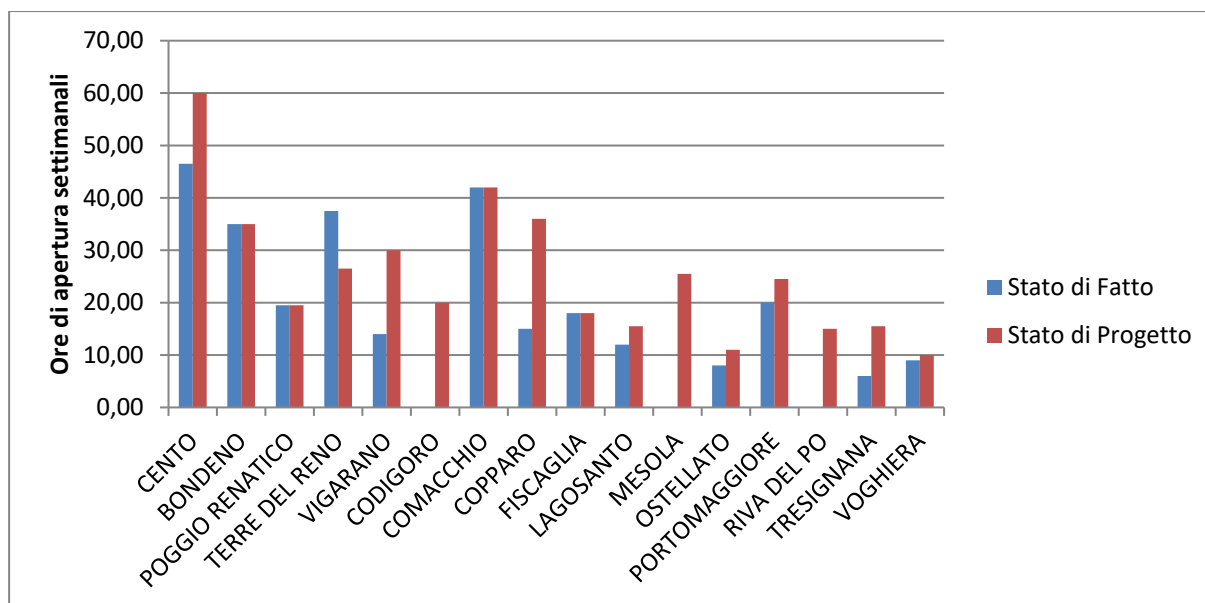
Dall'analisi riportata al paragrafo precedente, si evince la necessità di aumentare le ore globali di apertura settimanale dei Centri, dalle 282,5 dello stato di fatto alle quasi 374 dello stato di progetto; detto aumento deriva principalmente dall'implementazione dei 3 nuovi Centri, ma anche dall'integrazione oraria di Centri a tutt'oggi operativi.

Di seguito si riporta un'indicazione grafica della variazione complessiva di ore di apertura settimanali dallo stato di fatto allo stato di progetto.



Nella definizione delle ore complessive non sono riportate le aperture delle piattaforme di raccolta stagionali sul territorio di Comacchio - lidi ferraresi: questa aliquota verrà definita nello specifico sulla base di una prima fase di sperimentazione volta ad individuare il numero degli accessi ed ad incentivare l'utilizzo di queste strutture.

Ad integrazione della figura precedente, si riporta di seguito un grafico che evidenzia la variazione oraria di apertura settimanale dallo stato di fatto allo stato di progetto per ogni singolo Centro.



Riepilogo delle attività previste per il potenziamento dei CDR

Ad integrazione di quanto analizzato nei punti precedenti si riportano di seguito gli elementi salienti che caratterizzeranno il potenziamento del servizio erogato dai Centri di Raccolta:

- Apertura di 3 nuovi Centri di Raccolta sui territori attualmente non serviti;
- Apertura di 2 nuovi Centri di Raccolta stagionali nelle zone costiere dei Lidi Ferraresi;
- Chiusura di 2 Centri attualmente in servizio a causa di problematiche ambientali e di forte vicinanza ad altre strutture non congruenti (aspetto maggiormente analizzato nella sezione del Patrimonio Immobiliare);
- Pubblicizzazione con tutti gli strumenti disponibili della gestione intercomunale dei Centri di Raccolta;
- Implementazione ed adeguamento orari di apertura;
- Omogenizzazione e potenziamento della cartellonistica per una migliore fruibilità da parte dell'utenza;
- Valutazione di eventuali modifiche/integrazioni territoriali nel corso delle azioni previste nel piano industriali e dei fabbisogni emergenti.

-
- Allegato 7.1 - CENTRI DI RACCOLTA - DIMENSIONAMENTO SERVIZIO
 - Allegato 7.2 - CENTRI DI RACCOLTA - PLANIMETRIA DISLOCAZIONE CENTRI - STATO DI FATTO
 - Allegato 7.3 - CENTRI DI RACCOLTA - PLANIMETRIA DISLOCAZIONE CENTRI - STATO DI PROGETTO



8. Servizi alle utenze non domestiche e progetti pilota

Servizi di raccolta alle utenze non domestiche

Particolare attenzione viene posta al corretto dimensionamento dei servizi dedicati alle utenze non domestiche, la cui dinamica di produzione risulta diversificata in funzione della loro dimensione, del settore di produzione, della stagionalità e del contesto urbanistico in cui operano.

Le utenze non domestiche, la cui produzione dal punto di vista quali-quantitativo risulti comparabile alle utenze domestiche, saranno servite dal circuito di raccolta domiciliare standard e provviste di dotazioni similari, per numero e dimensione, a quelle delle utenze domestiche singole o condominiali.

Per le utenze non domestiche la cui dinamica di produzione risulti incompatibile con la capacità di intercettazione del servizio di raccolta domiciliare ordinario o la cui ubicazione in specifici contesti urbanistico-territoriali richieda particolari accorgimenti atti a limitare l'impatto dell'attività di raccolta sul decoro urbano, saranno attivati circuiti dedicati come di seguito riportati.

Calendari PAP dedicati alle utenze non domestiche con produzioni specifiche

Alcune categorie di utenza commerciali e ricreative, ubicate nei contesti urbani di rilevanza storica e/o ad elevata vocazione turistica, richiedono particolare attenzione nella corretta modulazione delle frequenze di raccolta di ciascuna frazione di rifiuto (da settimanale a giornaliero) e nell'intervallo temporale di esposizione dei materiali (mattutino, pomeridiano o notturno), per dimensionare correttamente il servizio adeguandolo alla dinamica di produzione nei diversi periodi dell'anno e di conseguenza minimizzare i disagi collegati allo stoccaggio di ingenti quantità di rifiuto in spazi non adeguati ed alla permanenza dei materiali esposti in area pubblica.

Attualmente vengono programmati complessivamente 16 calendari di raccolta con frequenze di raccolta specifiche, per le diverse tipologie di utenze non domestiche ubicate nei centri storici di Cento e Comacchio e sul litorale. L'analisi dei fabbisogni futuri potrà individuare ulteriori casistiche relative a specifiche esigenze territoriali.

Servizio stradale alle grandi utenze non domestiche

Le località produttive, con grandi utenze non domestiche private ed istituzionali (centri commerciali, supermercati, industrie, ospedali), caratterizzate dall'elevata produzione di rifiuti qualitativamente compatibili con il circuito urbano (imballaggi secondari e terziari), saranno servite da uno specifico servizio di raccolta con mono-operatore a caricamento laterale, con contenitori stradali di grande volumetria svuotati a cadenza inizialmente settimanale, per le frazioni di rifiuto del non riciclabile, della carta-cartone e della plastica-lattine.

La soluzione permetterà di scalare l'offerta di servizio secondo le esigenze specifiche delle aziende, aprendo di fatto alla possibilità di personalizzazione del dimensionamento del servizio e contestualmente alleggerirà la raccolta domiciliare, strutturalmente organizzato per quantità e

volumetrie unitarie inferiori, preservando così la qualità ed i corretti tempi di lavoro degli operatori impegnati nella movimentazione manuale dei carichi.

L'analisi della produzione di ogni singola azienda permetterà la selezione delle utenze, le quali accederanno al servizio nel momento in cui la produzione settimanale, di una delle tre frazioni di rifiuto, supererà il volume pari a 1.700 litri. Una prima ricognizione, in base alla stima di produzione derivante dall'analisi delle dotazioni consegnate, ha restituito 279 potenziali utenze interessate al servizio sull'intero bacino di raccolta, per un totale di 484 cassonetti da ripartire sulle tre frazioni di rifiuto.

Le aziende saranno dotate di batterie di cassonetti a capannina ad apertura libera da 2.400 o 3.200 litri. Particolare attenzione sarà indirizzata alla sicurezza e all'accessibilità dei luoghi di posizionamento della dotazione. Solo per i casi in cui non sarà possibile accedere, le aziende saranno dotate di cassonetti da 1.700 litri provvisti ruote per la loro esposizione temporanea su strada pubblica.

Impiego risorse	Frazioni di rifiuto	Dotazioni	Frequenza
Squadra 1 operatore Compattatore a caricamento laterale da 270 q - 24 m ³	Non riciclabile Carta-cartone Plastica-lattine	Cassonetti stradali da 1.700 a 3.200 litri	1/7

Caratteristiche del servizio di raccolta stradale delle grandi UND

Nell'eventualità che la produzione superi la capacità di intercettazione del servizio stradale descritto, all'attività produttiva verrà proposta una soluzione personalizzata in regime di extra-privativa, anche tramite il posizionamento di container o press-container scarrabili.

Isole di flessibilizzazione

Questa soluzione è stata sperimentata con successo presso i due Centri di Raccolta attivi nel Comune di Bondeno. L'isola di flessibilizzazione consiste in un'area limitrofa al CdR, recintata ed attrezzata per accogliere le frazioni di rifiuto dell'organico, della carta-cartone e della plastica-lattine, ogni qual volta l'utenza produca un'eccedenza incompatibile con i tempi di conferimento al servizio di raccolta domiciliare ordinario.

L'obiettivo è quello di assorbire gli eventuali ed occasionali picchi di produzione, derivanti dalle frequenze di raccolta quindicinali previste dal nuovo assetto omogeneo di servizio o nel caso di particolari produzioni legate alle festività.

L'accesso all'isola è regolato e rendicontato attraverso l'apertura controllata del cancello di accesso pedonale, mediante lettura ottica del codice cliente barcode stampato sulla bolletta. L'area è sottoposta a video-sorveglianza ed è direttamente sotto il controllo della centrale operativa della Polizia Municipale competente per territorio.



Il progetto, candidato alle misure di finanziamento del PNRR (Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza), prevede l'implementazione progressiva di 19 isole di flessibilizzazione distribuite sull'intero bacino di raccolta.

Stazioni automatizzate di raccolta

Le stazioni automatizzate di raccolta sono strutture prefabbricate ingegnerizzate di varia dimensione, caratterizzate da vani di alloggio per il posizionamento interno di contenitori carrellati per la raccolta dei rifiuti e aperture di conferimento ad accesso controllato tramite dispositivi di riconoscimento dell'utenza.

Le strutture, a seconda della dimensione, possono essere posizionate sul territorio temporaneamente o permanentemente, tramite autocarri dotati di gru o mezzi scarrabili, in punti strategici facilmente accessibili all'utenza e possono accogliere contemporaneamente diverse tipologie di materiali. I carrellati possono essere svuotati attraverso i giri di raccolta ordinari o mediante circuiti di raccolta specifici a seconda della tipologia di materiale intercettato.

Nello specifico, il progetto candidato alle misure di finanziamento del PNRR (Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza), prevede il posizionamento di stazioni automatizzate di raccolta presso i centri commerciali del territorio, per intercettare RAEE (Rifiuti da Apparecchiature Elettriche ed Elettroniche) di piccole dimensioni, classificate R4 (computer e apparecchi informatici, telefoni, apparecchi di illuminazione, etc.) e R5 (lampadine a basso consumo, lampade e led, lampade a neon, lampade fluorescenti, etc.).

Raccolta stradale a conferimento controllato per pannolini e ausili sanitari

In alternativa al circuito domiciliare dedicato alla raccolta dei pannolini e degli ausili sanitari e la relativa consegna all'utenza del bidone carrellato da 120 lt dedicato, nei contesti ad elevata densità abitativa dei centri urbani, è possibile optare per un sistema di raccolta a cassonetti stradali a conferimento controllato tramite calotta da 30 litri.

L'utenza è abilitata al conferimento tramite la consegna di un dispositivo contenente un codice univoco di identificazione ad essa associato.

Il servizio è stato sperimentato con ottimi risultati nel centro storico e nella cintura urbana del Comune di Cento, con i seguenti vantaggi:

1. l'utenza dispone di una maggiore libertà di conferimento per una frazione di rifiuto ritenuta critica per le emissioni odorogene;
2. l'utenza risolve il problema del posizionamento e della permanenza del bidone carrellato in contesti abitativi angusti e con parti comuni non preposte allo stoccaggio temporaneo di rifiuti;

3. lo svuotamento dei contenitori stradali può essere effettuato con lo stesso mezzo a servizio delle grandi utenze non domestiche, integrando un circuito di raccolta che, viceversa, necessita di un elevato impiego di mezzi e manodopera in rapporto al quantitativo raccolto, a causa della dispersione dell'utenza sul territorio che determina un'elevata percorrenza.



9. Servizi specifici per le Amministrazioni Comunali

Premessa e descrizione delle attività svolte

Nell'ambito delle attività svolte, CLARA spa eroga anche servizi non principalmente rivolti alla gestione ambientale dei rifiuti, ma tecnicamente legati alla gestione ambientale dei territori Comunali: detti servizi vengono raggruppati all'interno dei "Servizi specifici per le Amministrazioni Comunali".

I servizi specifici rivolti alle Amministrazioni Comunali erogati da CLARA Spa, possono essere riassunti nelle seguenti categorie:

- gestione della manutenzione del verde pubblico e del servizio di disinfestazione, disinfezione e derattizzazione e (DDD);
- gestione post operativa discariche esaurite;
- pulizia delle spiagge del litorale Ferrarese.

Di seguito si riportano le principali caratteristiche dei servizi erogati.

Servizio di manutenzione verde Pubblico e Servizio di disinfestazione, disinfezione e derattizzazione (DDD)



La gestione dei servizi verde e DDD è stata progettata e strutturata in modo che ogni tipologia di intervento sia facilmente misurabile e valutabile da parte di ogni singolo cittadino, e dalle Amministrazioni.

Il servizio viene erogato in alcuni Comuni Soci del bacino Est di CLARA, e nel Comune di Bondeno. Una volta definiti gli obiettivi da raggiungere, si è provveduto ad una chiara mappatura del patrimonio comunale ed all'individuazione delle zone oggetto di lavorazione.

Il ciclo di programmazione annuale ricomprende principalmente:

- definizione dei budget a disposizione,
- aggiornamento del patrimonio storico e valutazione delle nuove esigenze,
- progettazione, organizzazione e crono-programmazione degli interventi,
- gestione e preparazione degli affidamenti mediante procedure di gara,
- direzione dei lavori, valutazione e quantificazione del lavoro svolto, contabilizzazione
- rendicontazione finale trasmessa ad ogni Amministrazione Comunale.

Attualmente le tipologie di servizi erogati possono essere riassunti come descritto di seguito.

Servizio di manutenzione verde Pubblico

- Sfalcio di aree verdi, arginature e cigli stradali
- Manutenzione alberature (potature, abbattimenti, piantumazioni, irrigazione)
- Manutenzione e pulizia di aiuole e Parchi pubblici

Servizio di disinfestazione, disinfezione e derattizzazione e (DDD);

- Distribuzione prodotti antilarvali per disinfestazione zanzare (caditoie stradali)
- Trattamenti adulticidi per disinfestazione zanzare o altri insetti striscianti
- Trattamenti contro infestanti delle alberature
- Monitoraggio e controllo rodenticidi

Tutte le fasi di questo processo sono strutturate attingendo all'esperienza ed alla continua formazione del personale addetto, finalizzata ad ottenere performance organizzative e gestionali in sinergia con le Amministrazioni, per arrivare al massimo soddisfacimento degli obiettivi e delle esigenze degli utenti finali.

Gestione post operativa discariche esaurite

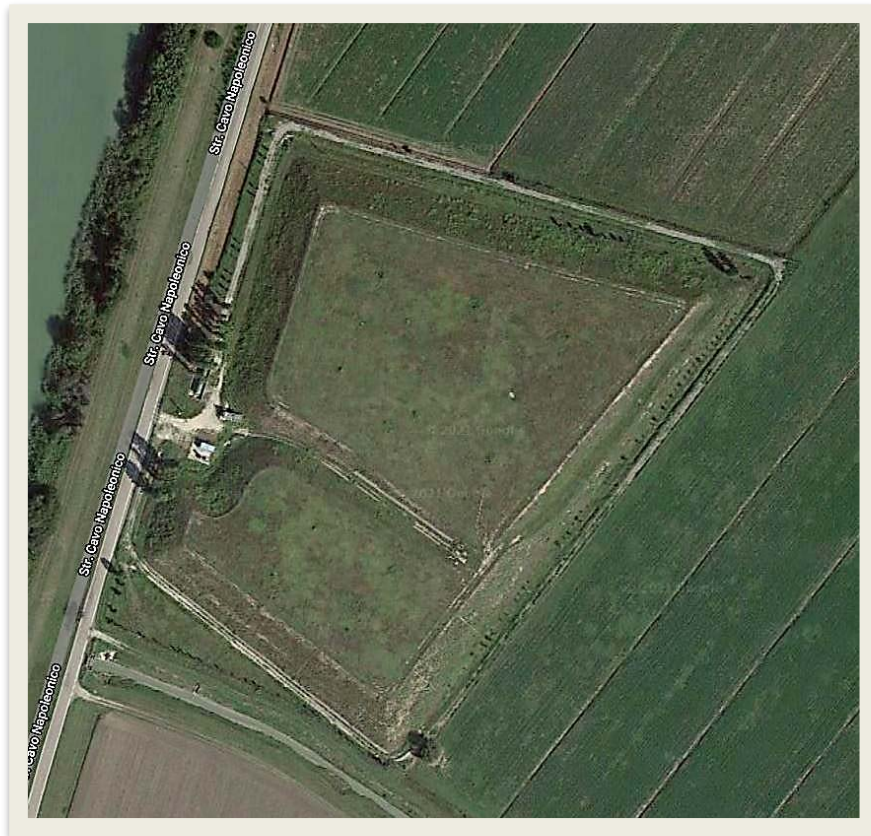
Discarica di Bondeno - via Cavo Napoleonico

La discarica di Bondeno risulta essere un sito di conferimento di rifiuti urbani utilizzato sino all'anno 2002 per il conferimento dei rifiuti derivanti dalla raccolta del circuito urbano.

Successivamente alla sospensione del conferimento dei rifiuti dall'anno 2002, sono stati eseguiti i lavori di chiusura definitiva del sito a partire dall'anno 2011, ottenendo il passaggio in gestione post operativa dal 1° gennaio 2015, per una durata di anni 30.

Sostanzialmente le attività che vengono svolte al suo interno riguardano principalmente la gestione delle manutenzioni ordinarie e degli autocontrolli sulle matrici ambientali.

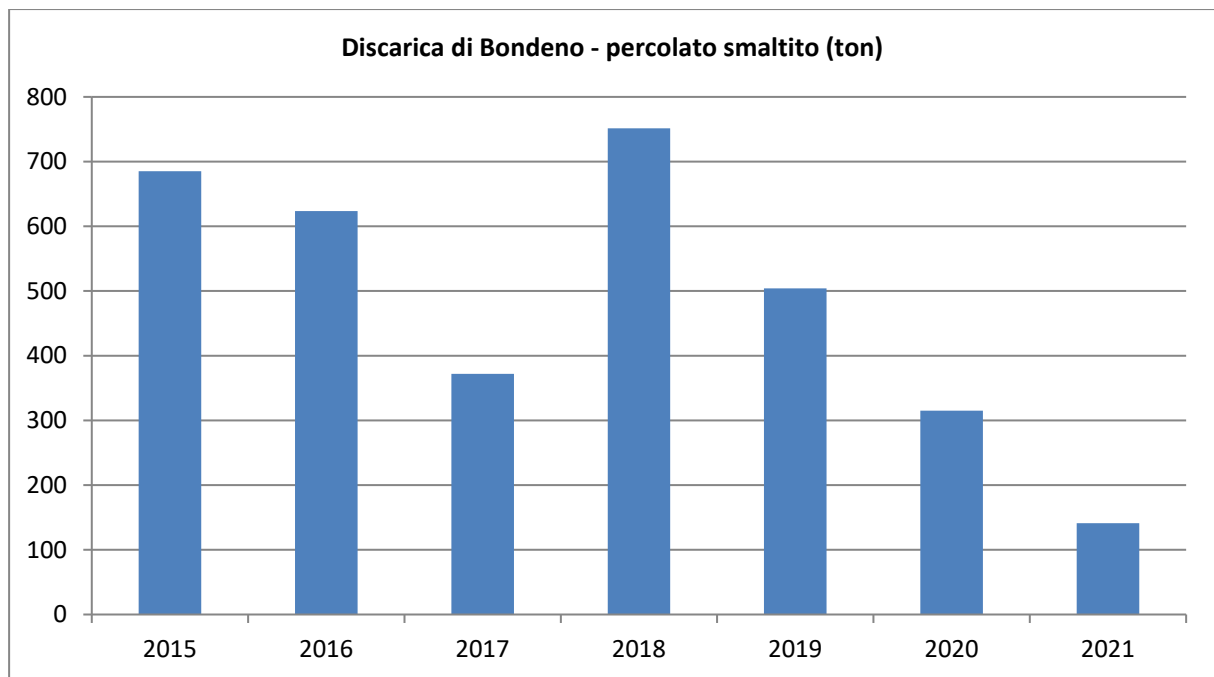
Nell'immagine sottostante una vista aerea del sito di discarica.



In via esplicativa si elencano di seguito le attività svolte all'interno dell'impianto:

- monitoraggio delle matrici ambientali (acque sotterranee, acque superficiali, biogas, aria, percolato);
- manutenzione del verde;
- asportazione e smaltimento del percolato;
- manutenzione delle dotazioni impiantistiche del sito.

Nel grafico sottostante viene riportato l'andamento negli anni del percolato prodotto dalla discarica ed inviato ad appositi impianti di smaltimento; da un'analisi del dato annuo è possibile denotare un trend decrescente, indice di diminuzione della produzione del percolato.



Discarica di Comacchio - Valle Isola

La discarica di Comacchio è un sito di conferimento di rifiuti urbani utilizzato all'incirca sino agli anni 2000 per il conferimento dei rifiuti derivanti dalla raccolta del circuito urbano.

Successivamente alla sospensione del conferimento dei rifiuti, la discarica risulta a tutt'oggi esaurita e pertanto non avvengono più conferimenti di rifiuti.

L'attività che viene condotta all'interno dell'impianto riguarda esclusivamente il servizio di asporto e smaltimento del percolato.

Nell'immagine sottostante si riporta una vista aerea del sito di discarica.





Pulizia delle spiagge del litorale comacchiese

Nell'ambito della pulizia delle spiagge del litorale comacchiese, CLARA Spa svolge integralmente le attività operative al fine del mantenimento del decoro dell'intera costa.

L'attività, autorizzata da apposita determinazione generale di ARPAE Ferrara 3901 del 21 luglio 2017 volturata a favore di CLARA a decorrere dall'annualità 2021, si snoda principalmente nelle seguenti lavorazioni:

- pulizia costante e programmata, con automezzi meccanici delle spiagge del litorale;
- trasporto dei rifiuti raccolti sul litorale presso l'area di stoccaggio identificata all'interno del sito di discarica di Valle Isola;
- vagliatura dei rifiuti raccolti sul litorale e stoccati a Valle Isola, con conseguente stoccaggio della sabbia pulita e smaltimento dei rifiuti separati;
- gestione delle analisi chimiche prescritte da ARPAE sulla sabbia vagliata e sulle sabbie del litorale al fine di comprovarne la compatibilità;
- ritorno delle sabbie vagliate sulle spiagge del litorale ove indicato dagli enti competenti.

Di seguito una fotografia del sito di Valle Isola, dove avvengono le attività di messa in riserva dei rifiuti raccolti dal litorale e la successiva separazione mediante vagliatura della sabbia dal rifiuto stesso.



10. La gestione della flotta

Proiezione della consistenza della flotta

Dopo aver analizzato il fabbisogno teorico occorrerà procedere alla disamina del parco automezzi da garantirsi a regime, per soddisfare le esigenze di servizio, come indicato precedentemente nella valutazione complessiva progettuale del servizio. Il totale dei mezzi necessari a garantire il rispetto degli standard progettuali riportati nel Piano industriale è riportato nella tabella seguente:

RACCOLTA	ANNO DI RIFERIMENTO										
	S.F.	'22	'23	'24	'25	'26	'27	'28	'29	'30	'31
Compattatore 3 assi 24 mc	17	9	10	12	18	18	18	18	18	18	18
Compattatore 3 assi 16 mc	19	17	17	15	13	13	13	13	13	13	13
Vasca con costipatore 7 mc	67	59	63	57	65	65	65	65	65	65	65
Vasca 5 mc	10	13	14	11	11	11	10	10	10	10	10
Side-loader 28 mc	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3
Semi rimorchio compattante	0	0	0	0	1	1	2	2	2	2	2
TRASPORTI											
Scarrabile con gancio 26 ton	5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Scarrabile con gancio e gru 26 ton	5	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
Cassonato con gru 7,5 ton	5	5	5	7	7	7	7	7	9	9	9
Cassonato con gru 3,5 ton	9	9	9	16	16	16	16	16	18	18	18
SPAZZAMENTO											
Spazzatrice su telaio 6 mc aspirante	2	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4
Spazzatrice idrostatica 4 mc aspirante	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2
Spazzatrice idrostatica 4 mc meccanica	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Spazzatrice idrostatica 2 mc aspirante	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Spazzatrice idrostatica 2 mc meccanica	1										
TOTALE ANNO	144	122	128	129	142	143	143	143	148	148	149

Dal 2031 la flotta si stabilizza per consistenza e tipologia.

Saranno da prevedersi le sostituzioni dei mezzi alla scadenza dell'ammortamento, ovvero in caso di ulteriore capacità operativa, alla data di effettiva obsolescenza, che verrà trattata nelle schede economico/finanziarie.



Mezzi per la raccolta porta a porta

Come evidenziato nella fase progettuale e di revisione delle frequenze e di alcune modalità di raccolta il sistema mantiene la specificità prevalente della raccolta porta a porta, incentrata soprattutto sull'utilizzo di mezzi con vasca da 7,5 ton con costipatore, mezzi a due assi con caricamento posteriore e mezzi a tre assi a caricamento posteriore.

Ove possibile, sulla base della morfologia del territorio e della densità abitativa, la logica è quella dell'utilizzo del mezzo compatto (da 7,5 ton o inferiore) che funge da "satellite" e che, una volta a pieno carico, svuota in un mezzo di maggiori dimensioni (compattatore a due/tre assi o semirimorchio da 45 mc), che funge appunto da "mezzo madre". Il mezzo di norma è con guida a destra per cautelare le salite e le discese dell'operatore sulla sede stradale presenta la cabina ribassata sempre per agevolare i movimenti dell'operatore.

Nello sviluppo dell'ottimizzazione dei percorsi e soprattutto delle frequenze si integrerà la flotta con mezzi a caricamento laterale *side-loader* automatici e semirimorchi compattanti da 45/50 mc atti alla funzione di "mezzo madre".

Queste due tipologie di mezzi sono dedicate a diverse attività di raccolta; il sistema *side-loader*, che per la sua peculiarità tecniche predilige lo svuotamento di cassonetti stanziali di grosse dimensioni (2400 -3200 lt), verrà impiegato per lo svolgimento del servizio presso le grandi utenze non domestiche (fabbriche, ospedali, ecc....).

L'utilizzo di semirimorchi facilita il trasporto dei materiali nelle lunghe tratte presso gli impianti di trattamento/recupero. In particolare, è previsto che le frazioni carta, multimateriale e secco indifferenziato vengano raccolte tramite semirimorchi che - fungendo da stazioni di trasbordo da mezzo a mezzo - sostano in determinati punti sul territorio. Considerando che il servizio viene effettuato in più comuni, si ritiene che tale soluzione tecnica a lungo andare possa portare ad un contenimento dei costi.

I mezzi a due o tre assi a caricamento posteriore presentano una forte duttilità di impiego dato che possono essere utilizzati nella raccolta diretta in determinati contesti sia urbani che extraurbani, ma anche con funzioni di "mezzo madre" in determinate fasi della raccolta.

Mezzi a supporto della raccolta

Relativamente ai servizi di trasporto territoriali, sia a supporto della raccolta che nella gestione della movimentazione scarrabili dei CCR, la flotta evolverà verso una forte riduzione del comparto mezzi pesanti, intesi come autocarri da 26 ton con gru/caricatore e gancio per scarrabili, che si limiteranno a servizi dedicati e specifici per le utenze istituzionali. Tutta la movimentazione scarrabili da e presso i CCR verrà esternalizzata.

Aumenterà invece la dotazione di autocarri da 3,5 ton con gru che svolgeranno un servizio di supporto alla raccolta ai fini del mantenimento del decoro pubblico, con interventi su rifiuti abbandonati e pulizie specifiche del territorio.

Mezzi per lo spazzamento

Sempre per quanto riguarda il decoro e la pulizia assume un importante ruolo lo spazzamento meccanizzato, sia puro sia combinato con operatore a terra di supporto.

A sostegno di tale attività il parco mezzi si doterà di spazzatrici su telaio da 6 mc che hanno la peculiarità della facilità di spostamento sul territorio, di spazzatrici idrostatiche da 4 mc, più dedicate a centri urbani, come quella da 2 mc specifiche per interventi urbani particolari come ad esempio le piste ciclabili.

Associate a queste è prevista la dotazione, sempre di spazzatrici idrostatiche, del tipo meccanico non aspirante che per le proprie caratteristiche tecniche si sposa bene per quegli interventi massivi come, ad esempio, i mercati o strade particolarmente interessate dalla presenza di rifiuto pesante, es. "brecciolino".

Caratteristiche e peculiarità tecniche della flotta

La composizione della flotta, ad oggi per il 99%, di proprietà, muterà verso una composizione mista fra proprietà e noleggio, prediligendo la proprietà su mezzi di maggior valore ed orientandosi al noleggio per quella fascia di mezzi per così dire ad alta usura, come le vasche da 7,5 ton e le spazzatrici. Questo, come riportato successivamente, impatterà sulla struttura manutentiva presente in azienda.

I mezzi utilizzati nel servizio hanno tutte le autorizzazioni e iscrizioni previste dalle normative vigenti in materia di rifiuti e di circolazione stradale (compresa ADR ove necessario), nonché le omologazioni o certificazioni CE. Dovranno, inoltre, essere dotati delle caratteristiche tecniche che ne garantiscano efficienza, funzionalità e minor impatto ambientale possibile soprattutto per quei mezzi che dovranno operare in zone con Centri Storici.

Si tenderà ad una evoluzione, in conformità ai Criteri Ambientali Minimi (CAM) approvati con DM 13 febbraio 2014, del sistema di alimentazione e trazione (metano, elettrico) dei mezzi, ove possibile considerando la morfologia del territorio, per poterne garantire un uso adeguato alle rispettive caratteristiche tecniche.

I CAM sono i requisiti ambientali definiti per le varie fasi del processo di acquisto, volti a individuare la soluzione progettuale, il prodotto o il servizio migliore sotto il profilo ambientale lungo il ciclo di vita, tenuto conto della disponibilità di mercato.

Attività manutentiva sulla flotta

Fatta questa veloce disamina sulla composizione della flotta e sul suo impiego, si deve dare risalto a quella che è la fase manutentiva della flotta stessa.

L'azienda è da sempre dotata di una sua officina interna che nel tempo ha maturato una notevole esperienza nella manutenzione sia della componente telaistica che della componente attrezzature. Questo permette un notevole elasticità di gestione garantendo una rapida risoluzione di tutte quelle



problematiche contingenti che quotidianamente interessano gli automezzi sia a livello di attrezzatura che di telaio.

Per interventi specifici che necessitano di particolari professionalità o di attrezzature specifiche ci si avvale di strutture esterne.


Come prima riportato, dato che la flotta si sposterà sempre di più su una dotazione di mezzi a nolo, anche l'officina evolverà verso una struttura più dedicata alle manutenzioni ordinarie, nonché al controllo e verifica degli interventi delle officine esterne su cui si appoggeranno i noleggiatori.

Si tenderà ad una centralizzazione degli interventi mantenendo strutture secondarie di riferimento per i diversi cantieri che verteranno soprattutto sull'utilizzo di officine mobili per gli interventi on-side.

Considerazioni sull'evoluzione della flotta

Riassumendo la struttura della flotta si evolverà verso uno sviluppo legato alla nuova razionalizzazione dei servizi che comporterà una diversificazione nella dotazione dei mezzi ma soprattutto un nuovo modo di approvvigionamento che si sposterà sul noleggio, che, come detto, impatterà anche sulla struttura manutentiva.

Tipologie di mezzi impiegati

 <p>HR27</p>		
<p><i>Compattatore posteriore a 3 assi</i></p>	<p><i>Compattatore posteriore a 2 assi</i></p>	<p><i>Costipatore 7,5 ton</i></p>
		
<p><i>Costipatore 3,5 ton</i></p>	<p><i>Vasca 3,5 ton</i></p>	<p><i>Side-loader 28 mc</i></p>
		
<p><i>Semirimorchio compattante 45 mc</i></p>	<p><i>Spazzatrice aspirante su telaio 6 mc</i></p>	<p><i>Spazzatrice aspirante idrostatica 4 mc</i></p>
		
<p><i>Spazzatrice aspirante idrostatica 2 mc</i></p>	<p><i>Spazzatrice meccanica 5 mc</i></p>	<p><i>Autocarro con gru/caricatore retrocabina e gancio scarrabile</i></p>
		
	<p><i>Autocarro 3,5 ton con pianale gru retrocabina</i></p>	



Informatizzazione della flotta e della gestione dei servizi di raccolta

Gli obiettivi che il piano si prefigge di raggiungere necessitano di un significativo intervento volto al consolidamento informatico del flusso di informazioni che i servizi di raccolta generano durante la loro stessa realizzazione, per garantire una base dati funzionale primariamente orientata all'analisi di risultato delle nuove soluzioni adottate, al monitoraggio ed alla certificazione del servizio effettuato all'utenza, al controllo di gestione per la determinazione, il monitoraggio e la corretta ripartizione dei costi di servizio, alla rendicontazione per l'adempimento degli obblighi normativi previsti da Enti ed Agenzie di regolazione (ORSO, SIR e future necessità riguardanti la regolazione della qualità contrattuale e tecnica da parte di ARERA) e per l'effettivo assolvimento del controllo analogo da parte dei Comuni soci.

Nell'ottica del miglioramento continuo dei processi di sviluppo dei servizi previsti dal Piano, così come riportato dalla politica di Qualità aziendale, possiamo delineare un unico flusso informativo di natura ciclica composto dalle fasi di progettazione, programmazione, esecuzione e monitoraggio, rendicontazione, analisi e controllo del risultato.

La fase di progettazione prevede la formulazione progettuale preliminare ed esecutiva delle nuove soluzioni tecniche relative ai cantieri di raccolta, con la determinazione del fabbisogno di personale e mezzi, la definizione dei singoli giri di raccolta e della loro dinamica, la combinazione dei cantieri per la definizione dell'assetto organizzativo di ciascuna sede operativa e la conseguente definizione dei calendari di raccolta.

La fase di programmazione comporta l'allocazione ottimale del personale e dei mezzi nel perimetro della configurazione definita dei servizi a calendario, per ciascuna sede operativa.

La fase di esecuzione racchiude le attività di gestione operativa dei servizi attraverso il monitoraggio a garanzia del loro corretto e completo svolgimento.

La fase di rendicontazione prevede l'acquisizione standardizzata e l'archiviazione di tutti i dati significativi relativi allo svolgimento dei servizi.

La fase di analisi e controllo del risultato elabora i dati rendicontati secondo formati e valori compatibili alla loro diffusione interna ed esterna ed elabora indicatori di risultato necessari alla verifica degli obiettivi prefissati.



Fasi del ciclo di produzione legato al flusso informativo dei dati aziendali

Progettazione

La fase di progettazione dispone di un elevato livello di informatizzazione e integrazione del dato. Per sua natura, l'ambiente di progettazione a supporto necessita di soluzioni tecniche e informatiche dotate di elevata scalabilità e flessibilità e di professionalità che le sappiano valorizzare, al fine di garantire la sperimentazione di soluzioni che verranno consolidate nelle successive fasi del ciclo.

Il software cartografico in dotazione (ESRI ArcGIS e QGIS su MSSQL server) funge da collettore delle banche dati di base necessarie alla progettazione (utenze, contenitori, anagrafe, catasto, produzione), arricchendo il dato aziendale della componente topologico-spaziale, fondamentale per le funzioni di logistica applicata al processo di progettazione dei servizi di raccolta.

La georeferenziazione delle informazioni aziendali dovrà raggiungere il dettaglio del sub-civico su tutto il territorio il bacino di raccolta, con un errore del 3-4 per mille. Questo risultato permetterà l'adozione di soluzioni progettuali con areali a servizio differenziato, l'implementazione di circuiti di raccolta specifici per tipologie di utenza, la possibilità di gestire servizi a chiamata anche per la raccolta domiciliare.

L'ambiente server cartografico verrà potenziato per garantire l'operatività completa dell'Ufficio e per approntare portali di divulgazione dell'informazione cartografica, prima all'intera compagine aziendale e successivamente agli stakeholder esterni per una migliore comprensione del servizio.

Programmazione

Per la fase di programmazione sarà implementato un modulo software che recepisca le soluzioni progettuali, sintetizzate nel flusso dei servizi annuali con il relativo fabbisogno di risorse e le combini con le informazioni derivanti dall'Ufficio personale e dall'Ufficio gestione flotta, per l'ottimale allocazione e rotazione delle risorse umane e dei mezzi disponibili all'impiego in quel dato giorno, settimana, mese e anno, su una determinata combinazione di servizi.



I responsabili delle sedi operative avranno quindi a disposizione procedure standard consolidate per la generazione degli ordini di servizio relativi all'impiego ottimale delle risorse umane e operative.

Esecuzione e monitoraggio

La programmazione così ottenuta fungerà da ordine di servizio che verrà applicato nella fase di esecuzione dalla struttura di coordinamento e monitoraggio del Settore raccolta, la quale sarà in grado di tracciare le variazioni in funzione dell'esigenza operativa giornaliera e delle criticità estemporanee.

In questa fase verrà implementato un modulo software di monitoraggio dei servizi e della flotta mezzi che comprenderà funzioni dedicate all'associazione operatori-mezzo-missione, attraverso l'utilizzo di dispositivi portatili in dotazione agli operatori o PC car a bordo mezzo e funzioni dedicate alla raccolta del dato di monitoraggio, attraverso un dispositivo a bordo mezzo (black box) dedicato al tracciamento GPS (Global Position System) ed alla conseguente restituzione della posizione, del percorso, delle distanze e dei tempi del singolo servizio.

A completamento del modulo software di associazione delle risorse operative alla missione, sarà necessario implementare una funzione di inserimento dati guidato, al fine della compilazione del rapporto di servizio e la segnalazione delle eventuali anomalie riscontrate sul territorio e sui mezzi, che genereranno un flusso di notifiche indirizzate alle funzioni di responsabilità.

Il coordinamento del Settore raccolta avrà a disposizione un portale di monitoraggio del servizio a supporto delle scelte di gestione operativa, nel pieno rispetto delle disposizioni normative a tutela dei lavoratori per l'adozione di tali sistemi di monitoraggio e controllo da remoto.

Gli operatori avranno a disposizione un modulo software di gestione delle missioni, fornito di liste aggiornabili secondo lo stato di avanzamento delle attività e di uno strumento di navigazione assistita che riceverà l'ottimizzazione della percorrenza dei giri di raccolta sulla cartografia proprietaria aziendale, fruibile attraverso applicazioni su dispositivi portatili o preferibilmente su PC car a bordo mezzo, collegati in remoto alla centrale operativa, utilizzati limitatamente per la formazione del personale su nuovi cantieri di raccolta o per la gestione dei servizi a richiesta, sulla scorta dell'esperienza maturata nella progettazione dei giri dedicati all'emergenza epidemiologica COVID-19.

Rendicontazione

Il flusso di informazioni derivante dalla fase di esecuzione dei servizi verrà consolidato attraverso procedure informatizzate di associazione del dato, con particolare attenzione all'integrazione del modulo software relativo alla rendicontazione fiscale del flusso di rifiuti, integrato con quello derivante dagli impianti di destino.

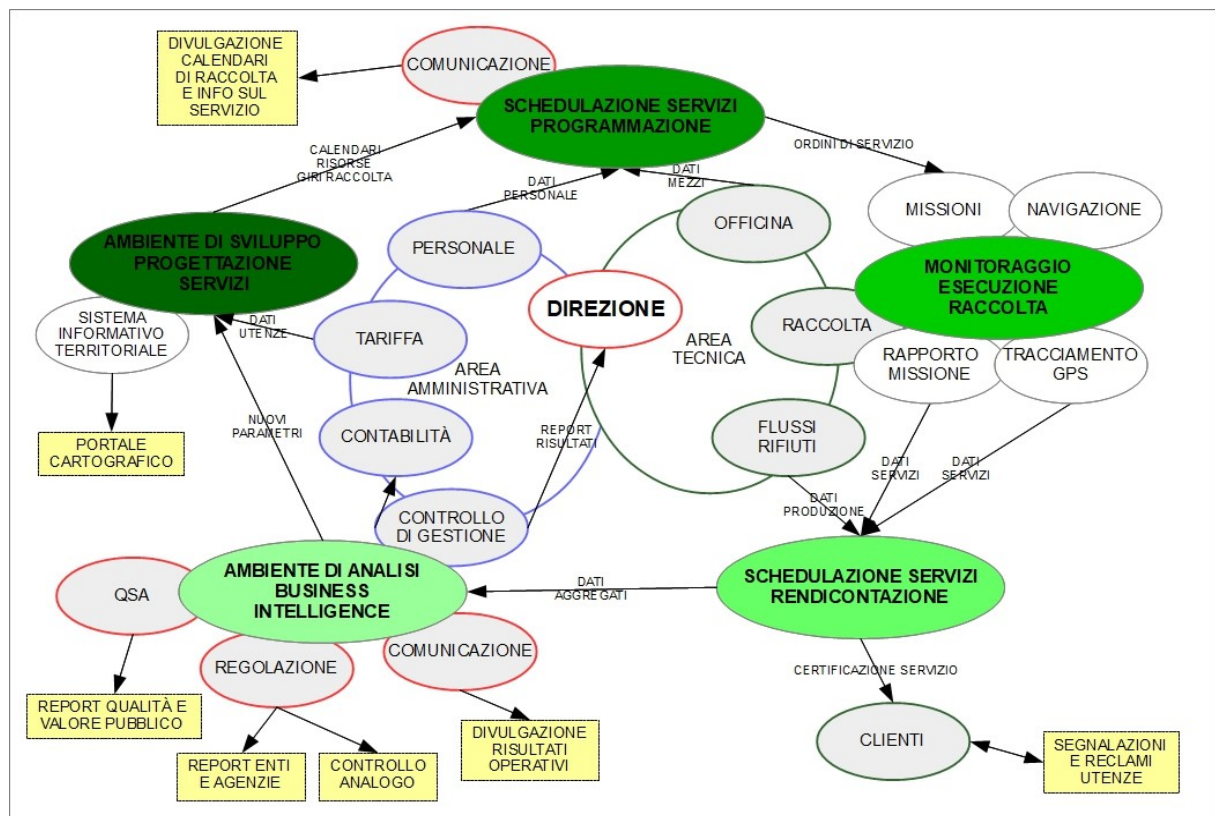
Un'attenta valutazione di fattibilità sarà riservata all'integrazione del flusso dati derivante a regime dai sistemi di pesatura attivi nelle stazioni di trasferta interna o dalle celle di carico che saranno presenti sui mezzi madre, dispositivi che permetteranno un più attento monitoraggio della produzione per singolo giro di raccolta, al fine di un ottimale bilanciamento dei giri di ciascun cantiere ed una valutazione differenziata della produzione pro capite delle utenze per singoli areali di raccolta.

L'Ufficio clienti e L'Ufficio comunicazione disporranno dei dati di certificazione del servizio svolto, per poter rispondere puntualmente alle segnalazioni ed ai reclami effettuati dall'utenza attraverso i canali istituzionali.

Analisi e controllo del risultato

Il dato integrato e standardizzato derivante dalla fase di rendicontazione verrà elaborato dalle funzioni Flussi e rendicontazione, Controllo di gestione e Progettazione al fine rispettivamente dell'invio dei dati richiesti agli Enti e alle Agenzie di regolazione, della valutazione e ripartizione dei costi di servizio, dalla valutazione dei parametri di produttività, al fine della formulazione in sede nuovamente progettuale degli opportuni correttivi atti al miglioramento continuo del processo produttivo.

In questa fase sarà opportuno sviluppare, attraverso soluzioni software di business intelligence, portali informativi dedicati ai vari stakeholder esterni, per presentare i risultati operativi dell'Azienda e fornire tutti gli indicatori necessari alla valutazione e comprensione degli obiettivi strategici, anche nell'ottica di sviluppare l'approccio contenuto nel report di sostenibilità e valore pubblico e contribuire fattivamente all'azione del controllo analogo dei Comuni soci.



Schema funzionale del ciclo di produzione legato al flusso informativo dei dati aziendali

- Allegato 10 - MEZZI



11. Patrimonio immobiliare: stato di fatto e sviluppi futuri

Analisi dello stato di fatto

CLARA S.p.A. nell'ambito della gestione delle proprie attività lavorative utilizza edifici e/o piazzali, suddivisibili indicativamente in base alle seguenti categorie:

- a. Uffici amministrativi - tecnici
- b. Centri operativi (CO)
- c. Centri di raccolta (CDR)
- d. Aree di trasbordo-sosta tecnica dei rifiuti
- e. Punti di contatto clienti - front office
- f. Depositi cassonetti
- g. Altre proprietà immobiliari a disposizione

Uffici amministrativi - tecnici

Gli uffici amministrativi-tecnici attualmente in uso risultano essere collocati in otto differenti immobili, parte dedicati esclusivamente ad uffici ed altri inseriti nei contesti dei centri operativi da dove partono i mezzi ed il personale che svolgono i servizi gestiti dalla società.

Di seguito si riporta una tabella contenente l'elenco degli immobili destinati o in parte destinati ad uffici con i relativi dettagli, quale il titolo relativo all'uso e l'indirizzo.

	UFFICI AMMINISTRATIVI - TECNICI	DETTAGLIO	INDIRIZZO IMMOBILE	DETTAGLIO IMMOBILE
1	COPPARO	sede legale	Via Volta 26/a	IN LOCAZIONE
2	COPPARO	fatturazione - comunicazione	Via Volta 26/d	IN LOCAZIONE
3	JOLANDA DI SAVOIA	centro operativo	Via Cavicchini	PROPRIETÀ
4	OSTELLATO	centro operativo	Via Donatello	PROPRIETÀ
5	COMACCHIO	servizi ambientali Comacchio	Via dei Govi	IN LOCAZIONE
6	CENTO	centro operativo	Via Malamini, 1	IN LOCAZIONE
7	BONDENO	centro operativo	Via Tassi, 2	PROPRIETÀ
8	MIRABELLO	centro operativo	Via Corso Italia, 460	PROPRIETÀ

Proseguendo nell'analisi degli uffici, si riporta nella tabella che segue il numero di personale impiegatizio inserito nei vari ambienti lavorativi:

SEDE DI LAVORO	NUMERO IMPIEGATI
CO BONDENO	5
CO CENTO	25
CO COMACCHIO	3
CO JOLANDA	16
CO MIRABELLO	5
CO OSTELLATO	8
SEDE LEGALE (26/A)	31
SEDE LEGALE (26/D)	15
TOTALE IMPIEGATI	108

Di seguito si riporta una tabella contenente il numero di impiegati suddivisi per settore e per sede di lavoro:

SETTORE	SEDE DI LAVORO	NUMERO IMPIEGATI	IMPIEGATI PER SETTORE
RACCOLTA	CO BONDENO	3	34
	CO CENTO	6	
	CO COMACCHIO	3	
	CO JOLANDA	13	
	CO MIRABELLO	3	
	CO OSTELLATO	4	
	SEDE LEGALE (26/A)	1	
	SEDE LEGALE (26/D)	1	
SERVIZI COLLETTIVI	CO BONDENO	2	11
	CO JOLANDA	2	
	CO MIRABELLO	2	
	CO OSTELLATO	4	
	SEDE LEGALE (26/A)	1	
SERVIZI GENERALI	CO CENTO	19	63
	CO JOLANDA	1	
	SEDE LEGALE (26/A)	29	
	SEDE LEGALE (26/D)	14	
TOTALE IMPIEGATI		108	108

Dalle tabelle sopra riportate si può riscontrare che le sedi di lavoro attualmente attrezzate ad uffici per lavoro impiegatizio risultano essere le seguenti:

- Sede legale Copparo, via Volta 26/A
- Sede legale Copparo, via Volta 26/D
- Centro Operativo di Bondeno
- Centro Operativo di Cento
- Centro Operativo di Comacchio
- Centro Operativo di Jolanda di Savoia
- Centro Operativo di Mirabello
- Centro Operativo di Ostellato

Di seguito si riporta un'indicazione geografica con la localizzazione sul territorio delle varie sedi.



Localizzazione delle sedi aziendali

Centri operativi

I Centri Operativi risultano essere i punti nevralgici per lo svolgimento dell'attività aziendale, in quanto sono realizzati per contenere il personale operativo e gli automezzi necessari allo svolgimento dell'attività operativa erogata da CLARA S.p.A., quali la raccolta dei rifiuti, gli spazzamenti, la gestione dei contenitori per l'utenza e tutte le attività collaterali strettamente connesse.

Attualmente i Centri Operativi risultano essere 5, precisamente 3 sul bacino OVEST (Cento, Bondeno e Mirabello) e 2 sul bacino EST (Jolanda di Savoia ed Ostellato), dislocati in immobili principalmente di proprietà, dotati di spogliatoi e servizi per il personale operativo e di piazzali ed autorimesse per il ricovero degli automezzi, delle attrezzature e delle dotazioni.

Nella tabella sottostante vengono riportati i dettagli dei vari centri.

	CENTRI OPERATIVI	DETTAGLIO	INDIRIZZO IMMOBILE	DETTAGLIO IMMOBILE
1	JOLANDA DI SAVOIA	centro operativo	Via Cavicchini	PROPRIETÀ
2	OSTELLATO	centro operativo	Via Donatello	PROPRIETÀ
3	CENTO	centro operativo	Via Malamini, 1	IN LOCAZIONE
4	BONDENO	centro operativo	Via Tassi, 2	PROPRIETÀ
5	MIRABELLO	centro operativo	Via Corso Italia, 460	PROPRIETÀ

Nella tabella successiva viene riportato l'elenco degli operai suddivisi per Cento Operativo di assegnazione e settore di appartenenza.

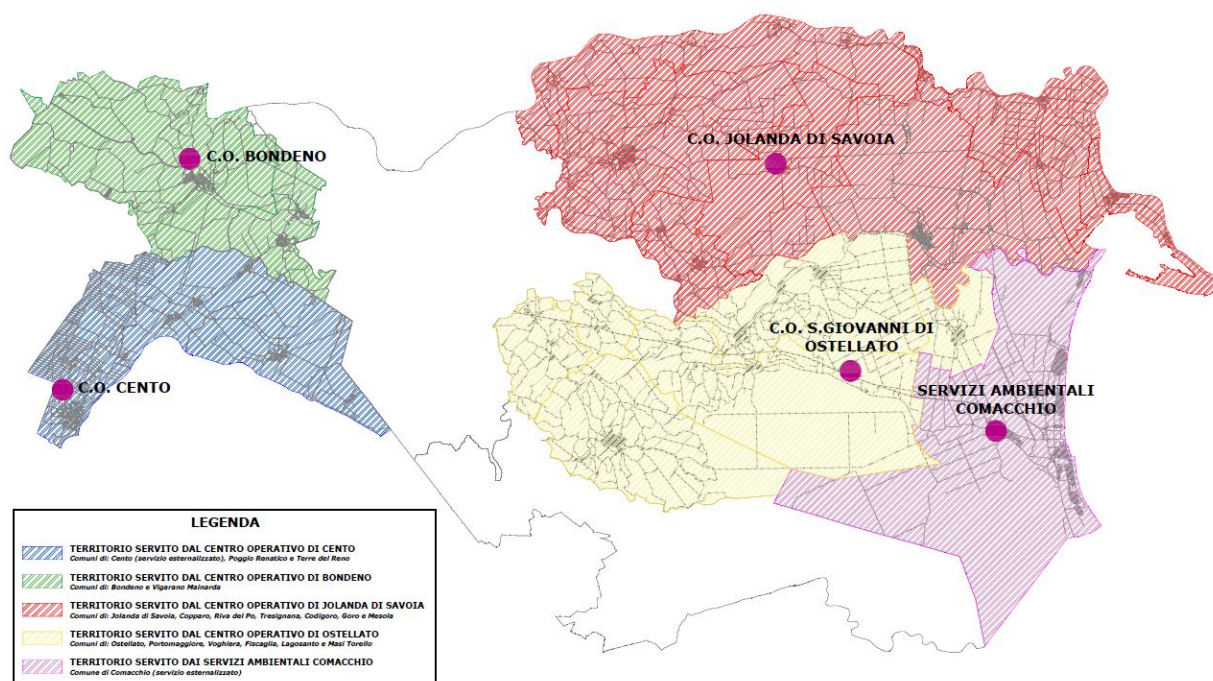
SEDE DI LAVORO	SETTORE	NUMERO OPERAI
CO BONDENO	RACCOLTA	32
	SERVIZI COLLETTIVI	4
CO CENTO	RACCOLTA	46
	SERVIZI COLLETTIVI	4
	SERVIZI GENERALI	1
CO JOLANDA	RACCOLTA	103
	SERVIZI COLLETTIVI	16
CO MIRABELLO	RACCOLTA	1
	SERVIZI COLLETTIVI	3
CO OSTELLATO	RACCOLTA	62
	SERVIZI COLLETTIVI	9
CO PORTOMAGGIORE	RACCOLTA	2
DISCARICA	DISTACCO	5
TOTALE OPERAI		288

Di seguito un dettaglio del personale operativo suddiviso per settore di appartenenza:

SETTORE	NUMERO OPERAI
AREA IMPIANTI *	5
CENTRI DI RACCOLTA	24
FLUSSI	1
GESTIONE SERVIZI	1
INFORMATORI AMBIENTALI	14
MANUTENZIONI	6
OFFICINA	10
RACCOLTA PAP	201
SERVIZI COLLATERALI RACCOLTA	6
SPAZZAMENTO	5
TRASPORTI	15
TOTALE OPERAI	288

*: servizio svolto con personale in distacco su AREA Impianti

Di seguito si riporta una planimetria del territorio con indicazione puntuale dei Centri Operativi e la suddivisione del territorio gestito in base ai Centri Operativi di competenza.



Suddivisione del territorio gestito in base ai Centri Operativi di competenza

I centri di raccolta

I Centri di Raccolta sono spazi appositamente attrezzati e destinati a ricevere i rifiuti urbani che l'utenza residente nel bacino gestito da CLARA S.p.A. può conferire attenendosi ai regolamenti quantitativi e qualitativi dei rifiuti imposti dal gestore.

Allo stato attuale tutti i centri presenti sul territorio gestito risultano regolamentati per la ricezione di rifiuti su scala intercomunale, ovvero un utente iscritto nella tariffa dei rifiuti in gestione a CLARA S.p.A. può recarsi in qualsiasi Centro di Raccolta a prescindere al Comune di residenza o di localizzazione dell'immobile.

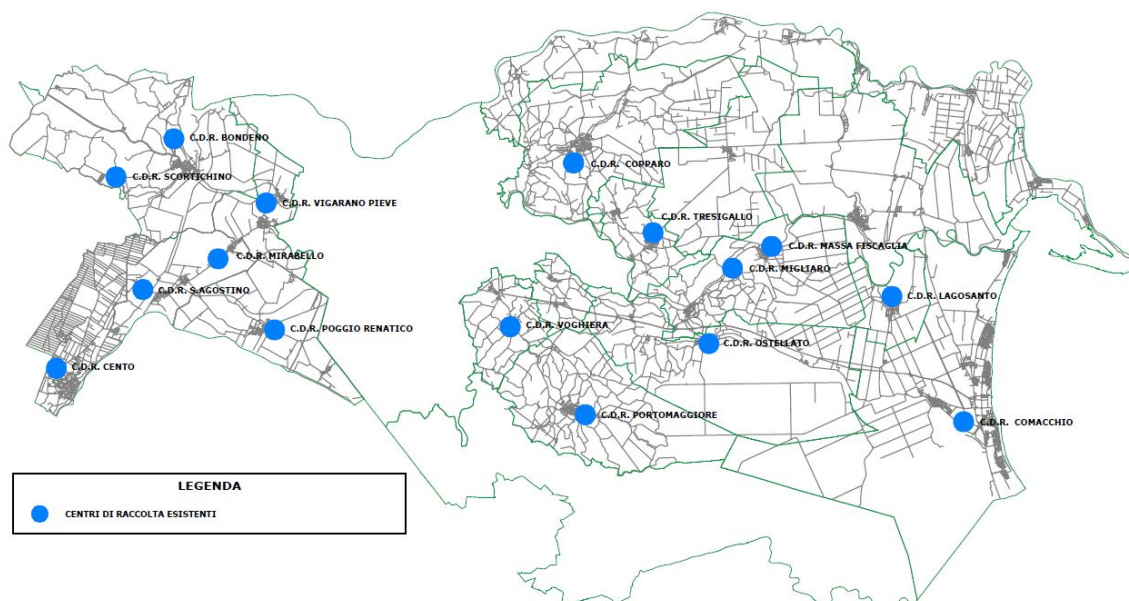
Attualmente i Centri di Raccolta risultano essere 16, precisamente 7 sul bacino OVEST e 9 sul bacino EST, dislocati in aree di proprietà dei rispettivi Comuni nei quali sono localizzati, dotati di box ufficio per la ricezione dell'utenza e degli appositi contenitori per il corretto conferimento e separazione dei rifiuti ammessi. Risultano inoltre inserite strutture leggere con coperture in PVC per il ricovero dei rifiuti pericolosi.

Nella tabella che segue vengono riportati i dettagli dei vari centri.

	COMUNE	LOCALITA'	INDIRIZZO CENTRO DI RACCOLTA	DETTAGLIO AREA
1	CENTO	Cento	via Malamini, snc - Cento	COMUNALE
2	TERRE DEL RENO	Mirabello	via dell'Industria, 2 - loc. Mirabello	COMUNALE
3		Sant'Agostino	via dell'Industria, snc - loc. S.	COMUNALE
4	VIGARANO MAINARDA	Vigarano M.	via della Vite, snc - Vigarano M.	COMUNALE
5	POGGIO RENATICO	Poggio Renatico	via Sanguettola, 32 - Poggio R.	COMUNALE
6	BONDENO	Bondeno	via E. Rossaro, 31 - Bondeno	COMUNALE
7		Scortichino	via Piretta Rovere, snc - loc.	COMUNALE
8	PORTOMAGGIORE	Portomaggiore	via Montecuccoli angolo via S.Croce	COMUNALE
9	OSTELLATO	Ostellato	Via Dosso Rastrello	COMUNALE
10	FISCAGLIA	Massa Fiscaglia	via Castagnina, 1	COMUNALE
11		Migliaro	via Punta	COMUNALE
12	VOGHIERA	Voghiera	via Provinciale	COMUNALE
13	LAGOSANTO	Lagosanto	via San Venanzio	COMUNALE
14	TRESIGNANA	Tresigallo	via Rossetta	COMUNALE
15	COPPARO	Copparo	via del Lavoro, 84	COMUNALE
16	COMACCHIO	Comacchio	via Canal d'Adige	COMUNALE

Relativamente al personale operativo impiegato per la gestione dei Centri di Raccolta, il dettaglio dello stesso è incluso negli elenchi dei Centri Operativi di cui al punto precedente.

Di seguito si riporta la planimetria della Provincia di Ferrara con la dislocazione puntuale dei Centri di Raccolta in gestione a CLARA spa.



Dislocazione puntuale dei Centri di Raccolta in gestione a CLARA



Le aree di trasbordo-sosta tecnica dei rifiuti

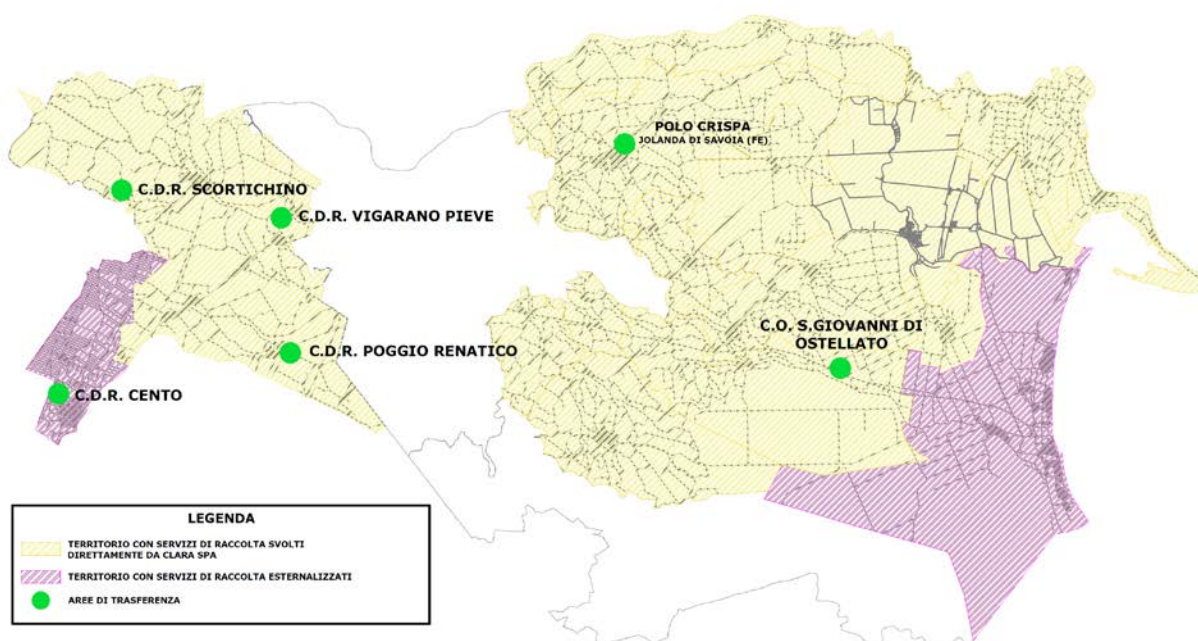
Al fine dell'ottimizzazione della raccolta dei rifiuti sul territorio sono state identificate aree logisticamente idonee in termini geografici e per le caratteristiche tecniche dei siti, nelle quali avvengono operazioni di trasbordo dei rifiuti e/o soste tecniche.

Tali operazioni si rendono principalmente necessarie al fine di trasferire i rifiuti raccolti dal servizio di porta a porta effettuato con mezzi di piccole dimensioni, in mezzi con portate maggiori che effettueranno al termine del turno lavorativo il conferimento negli impianti finali di smaltimento / recupero.

Attualmente le attività di trasbordo avvengono nei seguenti siti aziendali:

- C.O. Ostellato
- CDR Cento
- CDR Poggio Renatico
- CDR Scortichino
- CDR Vigarano
- Discarica CRISPA (area in locazione)

Si riporta di seguito una planimetria del bacino gestito da CLARA SpA con indicazione puntuale delle aree destinate a trasbordo - sosta tecnica dei rifiuti, con evidenza dei territori attualmente gestiti con servizi di raccolta esternalizzati.



Aree destinate a trasbordo e territori attualmente gestiti con servizi di raccolta esternalizzati

Infine si precisa che oltre ai succitati siti aziendali, parte delle attività di trasbordo vengono effettuate direttamente sulla pubblica via, principalmente in parcheggi isolati e ben accessibili.

I punti di contatto clienti - front office

I punti di contatto clienti (Front Office) sono uffici principalmente aperti al pubblico utilizzati al fine di erogare il servizio agli utenti per le attività relative al servizio di raccolta rifiuti.

Attualmente gli sportelli attivi sul territorio risultano essere 16, precisamente 4 sul bacino OVEST e 12 sul bacino EST, dislocati in immobili di vario genere, quali edifici di proprietà, immobili in locazione o uffici ricavati all'interno di stabili Comunali, come meglio indicato nella tabella che segue.

SPORTELLI CLIENTI	INDIRIZZO IMMOBILE	DETTAGLIO IMMOBILE	GIORNATE DI APERTURA
BONDENO	P.zza Garibaldi	IN LOCAZIONE	martedì dalle 8.30 alle 12.30 e dalle 14.00 alle 16.00
CENTO	Via Malamini, 1	IN LOCAZIONE	lunedì e venerdì dalle 8.30 alle 12.30 - mercoledì dalle 8.30 alle 12.30 e dalle 14.00 alle 16.00
CODIGORO	c/o Municipio	EDIFICIO COMUNALE	giovedì dalle 9.00 alle 12:00
COMACCHIO	Via dei Govi, 2-4	IN LOCAZIONE	lunedì e venerdì dalle 8.30 alle 12.30 - mercoledì dalle 8.30 alle 12.30 e dalle 14.00 alle 16.00
COPPARO	via Marconi, 42	IN LOCAZIONE	lunedì e venerdì dalle 8.30 alle 12.30 - mercoledì dalle 8.30 alle 12.30 e dalle 14.00 alle 16.00
FORMIGNANA	c/o Municipio	EDIFICIO COMUNALE	martedì dalle 9.00 alle 12:00
GORO	c/o Municipio	EDIFICIO COMUNALE	venerdì dalle 9.00 alle 12.00
MASI TORELLO	c/o Municipio	EDIFICIO COMUNALE	lunedì dalle 9.00 alle 12.00
MASSA FISCAGLIA	c/o Municipio	EDIFICIO COMUNALE	lunedì dalle 9.00 alle 12.00
MESOLA	c/o Municipio	EDIFICIO COMUNALE	martedì dalle 9.00 alle 12.00
OSTELLATO	c/o Municipio	EDIFICIO COMUNALE	venerdì dalle 9.00 alle 12.00
POGGIO RENATICO	Via Sanguettola, 32	PROPRIETÀ	giovedì dalle 8.30 alle 12.30 e dalle 14.00 alle 16.00



SPORTELLI CLIENTI	INDIRIZZO IMMOBILE	DETTAGLIO IMMOBILE	GIORNATE DI APERTURA
PORTOMAGGIORE	c/o Municipio	EDIFICIO COMUNALE	martedì e venerdì dalle 9.00 alle 12.00
TRESIGALLO	c/o Municipio	EDIFICIO COMUNALE	mercoledì dalle 9.00 alle 12:00
VIGARANO MAINARDA	Via della Vite	PROPRIETÀ	lunedì dalle 8.30 alle 12.30
VOGHERA	c/o Municipio	EDIFICIO COMUNALE	giovedì dalle 9.00 alle 12:00

Proseguendo nell'analisi degli uffici TARI si riporta una tabella contenente il numero di impiegati suddivisi per settore e per sede di lavoro:

SETTORE	SEDE DI LAVORO	NUMERO IMPIEGATI UFFICIO CLIENTI	IMPIEGATI PER SETTORE
SERVIZI GENERALI	UFFICIO CLIENTI COPPARO	8	21
	UFFICIO CLIENTI COMACCHIO	4	
	UFFICIO CLIENTI CENTO	9	
TOTALE IMPIEGATI		21	21

Dalle tabelle sopra riportate si può riscontrare che gli uffici sul territorio relativi alla gestione della Tariffa risultano essere 16, ma solamente 3 fungono da sedi di lavoro, i restanti vengono utilizzati esclusivamente nelle giornate di apertura prestabilite con spostamento del personale dalle sedi principali.

Di seguito le 3 sedi di lavoro principali degli impiegati addetti alla Tariffa:

- Sportello TARI di Copparo
- Sportello TARI di Comacchio
- Sportello TARI di Cento

Successivamente viene riportata un'indicazione grafica del territorio gestito con l'individuazione degli attuali sportelli in servizio.



Dislocazione degli sportelli attualmente attivi

Depositi cassonetti

I Depositi Cassonetti risultano aree destinate a ricevere i cassonetti stradali derivanti dalla variazione delle modalità di raccolta, in particolare dal passaggio dalla raccolta stradale all'attivazione del servizio di raccolta porta a porta.

Allo stato attuale i depositi dei cassonetti presenti sul territorio gestito da CLARA S.p.A. risultano essere due, uno insistente nel bacino OVEST ed uno sul bacino EST. Nella tabella che segue vengono riportati i dettagli dei vari depositi.

	DEPOSITI CASSONETTI	LOCALITA'	INDIRIZZO AREA	DETTAGLIO AREA
1	DISCARICA ESAURITA "MOLINO BOSCHETTI"	S.Agostino	via Ponte Trevisani, 1 - 44047 - Terre del Reno (FE)	IN LOCAZIONE
2	AREA SAN GIOVANNI DI OSTELLATO	S. Giovanni di Ostellato	via Donatello - 44020 - Ostellato (FE)	PROPRIETÀ

Nella planimetria che segue viene rappresentata la dislocazione sul territorio degli attuali terreni utilizzati come deposito di cassonetti.



Dislocazione dei terreni attualmente utilizzati come deposito di cassonetti

Altre proprietà immobiliari a disposizione

CLARA S.p.A. possiede varie proprietà quali terreni vergini dove poter realizzare nuove strutture ed edifici storici riutilizzabili a seguito dell'esecuzione di interventi di ristrutturazione e ripristino.

Allo stato attuale le proprietà da ristrutturare - costruire presenti sul territorio gestito da CLARA S.p.A. risultano essere 4, una insistente nel bacino OVEST e 3 sul bacino EST.

Nella tabella sottostante vengono riportati i dettagli delle varie proprietà.

	PROPRIETÀ RISTRUTTURARE COSTRUIRE	DA - LOCALITÀ	INDIRIZZO AREA	DETTAGLIO AREA
1	TERRENO MIRABELLO	Mirabello	Corso Italia - Terre del Reno (FE)	PROPRIETÀ
2	EDIFICIO EX CASERMA	Copparo	via Roma - Copparo (FE)	PROPRIETÀ
3	EDIFICIO EX DISPENSARIO	Copparo	via Alighieri - Copparo (FE)	PROPRIETÀ
4	PALAZZO DELLE SALINE	Comacchio	via Fogli - Comacchio (FE)	PROPRIETÀ

Di seguito si riporta cartografia del territorio con indicazione grafica delle proprietà da ristrutturare o da costruire nelle disponibilità di CLARA SpA.



Localizzazione delle proprietà da ristrutturare o costruire

L'evoluzione del patrimonio

Riorganizzazione della sede direzionale e dei centri operativi

Analizzando la situazione attuale risulta evidente la criticità relativa all'attuale sede sita in via Volta a Copparo, in quanto è collocata all'interno di due palazzine adiacenti, in locazione, nelle quali sono ricavati gli uffici amministrativi della sede legale di CLARA SpA. Le criticità maggiori derivano dalla difficoltà di interazione tra gli uffici in quanto l'immobile nasce come condominio per civile abitazione, pertanto gli stessi risultano suddivisi nei vari appartamenti e congiunti dal vano scale comune, al netto della separazione ulteriore tra le due palazzine.

I Centri Operativi di Jolanda di Savoia ed Ostellato, entrambi recentemente ristrutturati, vantano spazi di elevate dimensioni ed ambienti adeguatamente idonei alle attività di ufficio, attualmente con spazi disponibili.

In aggiunta agli uffici sopra indicati, CLARA SpA utilizza anche uffici amministrativi - tecnici presenti al Centro Operativo di Cento, i quali risultano del tutto idonei alle attività impiegatizie, in quanto realizzati appositamente per le attività specifiche che vengono svolte. Si evidenzia inoltre che tale Centro Operativo oltre alle funzioni impiegatizie, funge da sportello per la ricezione degli utenti e da partenza operativa per le attività di raccolta.

Il Centro Operativo di Cento risulta di proprietà della ditta CMV Servizi, la quale ha concesso parte degli spazi in locazione a CLARA SpA ed altre porzioni a società del Gruppo Hera.



Attualmente Clara ha un contratto di locazione, alla cui scadenza (dicembre 2023) si apriranno valutazioni tecnico economiche di opportunità, eventualmente individuando un altro luogo più consono, che possa rappresentare la sede unica tecnico-amministrativa della Società.

Le criticità riscontrate nelle palazzine uffici di Copparo (via Volta), portano infatti a ritenere auspicabile la dismissione di tali spazi e, al fine di ottimizzare le spese economiche e gestionali del comparto immobiliare, si proporrà l'uso di un'ideale struttura che possa contenere tutto il personale tecnico – amministrativo, come previsto in codesto Piano.

Proseguendo nell'analisi di ottimizzazione di spazi e risorse, vanno segnalate le particolari criticità presenti al Centro Operativo di Mirabello, derivanti principalmente per l'inagibilità del fabbricato ad uso magazzino e l'utilizzo di box container come uffici; tale centro operativo rappresenta il fulcro di partenza dei mezzi scarrabili insistenti sul territorio ovest e la sede di lavoro per poche altre unità di personale.

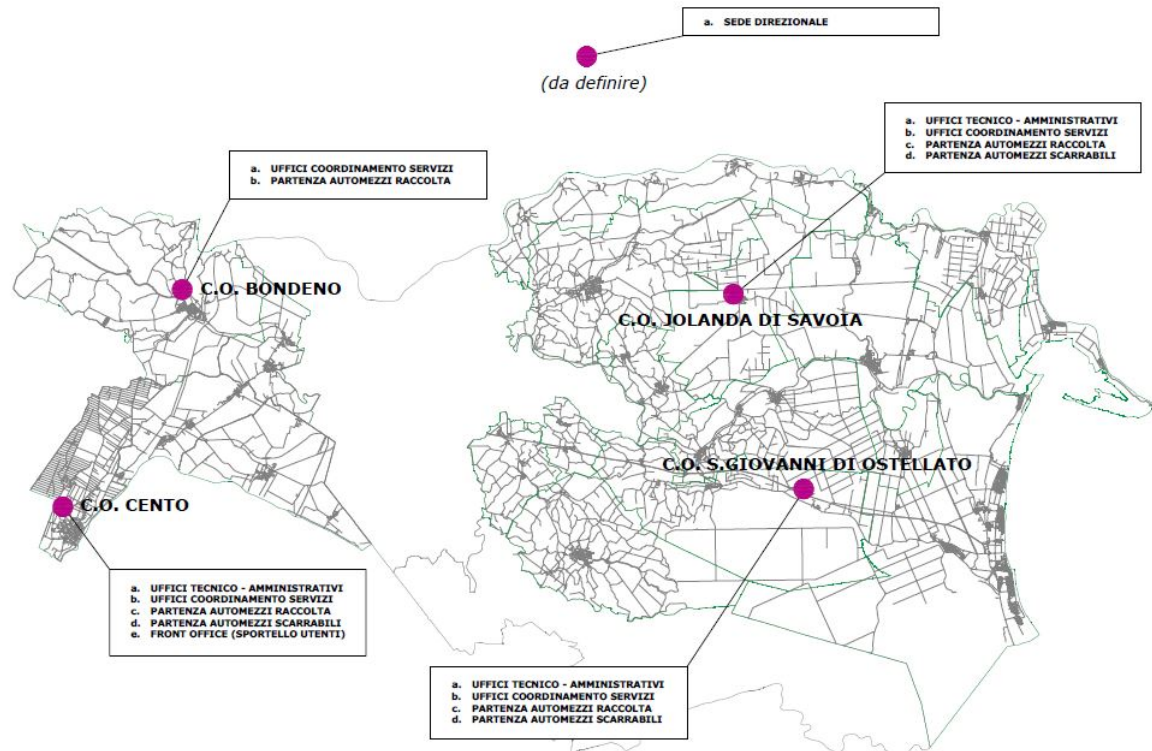
Per il Centro di Mirabello, viste le criticità rilevate, se ne prevede la cessazione delle attività svolte, trasferendole per competenza nei restanti Centri Operativi e la successiva alienazione: ove non fosse possibile conseguire l'alienazione, si provvederà ad una soluzione alternativa ovvero sistemando l'area ad uso magazzino contenitori, eliminando in questo modo la gestione del sito di Molino Boschetti.

degno d'analisi la situazione del Centro Operativo di Comacchio, il quale risulta ricavato in un ufficio in locazione, presso il quale prendono servizio poche unità di personale, impiegate principalmente nel controllo dei servizi esternalizzati svolti sul territorio; altrettanto avviene nell'adiacente ufficio utilizzato come sportello ed all'ufficio distribuzione contenitori sito a Porto Garibaldi.

Per quanto succitato si cercherà di individuare un locale idoneo al contenimento delle tre strutture, mantenuto inizialmente in locazione, tale da ottimizzare sia la gestione del personale che dei costi.

Così facendo, la riorganizzazione delle sedi di CLARA SpA sarebbe ottimizzata su quattro Centri Operativi, ovvero Cento, Bondeno, Jolanda di Savoia ed Ostellato; ognuno dei centri prevede l'uscita dei mezzi operativi della raccolta e dei servizi annessi ma anche la presenza di uffici per il personale tecnico - amministrativo.

Di seguito si riporta un'esposizione grafica del territorio servito con il posizionamento dei Centri Operativi e relative indicazioni delle attività che saranno svolte in ognuno di essi.



Dislocazione dei centri operativi e descrizione delle attività svolte a seguito della riorganizzazione

Tale riorganizzazione prevede comunque l'esecuzione di opere per l'adeguamento dei piazzali ed in piccola parte dei fabbricati utilizzati per il rimessaggio, la gestione degli automezzi della raccolta e dei servizi affini. I lavori da eseguire saranno i seguenti:

- Centro Operativo di Bondeno: realizzazione piazzale esterno con idonea rete fognante, realizzazione lavaggio automezzi e adeguamento edificio spogliatoi-uffici;
- Centro Operativo di Jolanda di Savoia: realizzazione piazzale esterno con idonea rete fognante;
- Centro Operativo di Ostellato: realizzazione ampliamento spogliatoi e locali affini.

Di seguito si riporta un resoconto economico derivante dalla riorganizzazione della sede direzionale e dei Centri Operativi, con evidenziati i costi dovuti a lavori ed acquisti e detratti delle mancate spese derivanti da locazioni in via di cessazione.



PROPRIETÀ	DETTAGLIO PROPRIETÀ	ATTIVITÀ PREVISTE	SITUAZIONE ATTUALE LOCAZIONI (€/anno)	SITUAZIONE FUTURA LOCAZIONI (€/anno)	INVESTIMENTI
Sede Copparo, via volta 26/A e 26/D	UFFICI	dismissione	€ 62.000	€ 0	€ 0
C.O. Jolanda	UFFICI	mantenimento, senza opere	€ 0	€ 0	€ 0
	CENTRO OPERATIVO	adeguamento piazzale			€ 200.000
C.O. Ostellato	UFFICI	mantenimento, senza opere	€ 0	€ 0	€ 0
	CENTRO OPERATIVO	adeguamento spogliatoi			€ 214.000
C.O. Comacchio	UFFICI	dismissione	€ 10.800	€ 0	€ 0
C.O. Cento	UFFICI	acquisto	€ 260.000	€ 0	€ 0
	CENTRO OPERATIVO	acquisto			
C.O. Bondeno	UFFICI	mantenimento, con opere computate nei lavori globali previsti dall'AUA	€ 0	€ 0	€ 560.000
	CENTRO OPERATIVO				
C.O. Mirabello	UFFICI - SPOGLIATOI	dismissione	€ 6.480	€ 0	€ 0
	CENTRO OPERATIVO	dismissione	€ 0		€ 0
Nuova struttura operativa per uffici tecnico - amministrativi	UFFICI - SPOGLIATOI	dismissione	€ 0	€ 0	€ 2.400.000
	CENTRO OPERATIVO	dismissione			
			€ 339.280	€ 0	

Risulta evidente il netto abbattimento dei costi relativi ai canoni di locazione attualmente corrisposti per i locali non di proprietà, comunque a fronte di importanti impegni economici per l'acquisto e/o l'adeguamento di proprietà che nel seguito verranno analizzati dettagliatamente al fine di dare evidenza della bontà dell'operazione programmata.

Si evidenzia inoltre che verrà proposta al mercato l'alienazione del Centro Operativo di Mirabello: nel caso in cui nel tempo risulti complessa la procedura di alienazione, verrà riconvertito il centro ad uso magazzino contenitori in luogo dell'attuale sito ubicato presso la discarica di Molino Boschetti.

La conclusione di tali operazioni sul comparto immobiliare vedrebbe la compattazione della società su quattro Centri Operativi, meno dispersivi rispetto alla situazione attuale e strategicamente importanti come localizzazione tenendo in considerazione anche i territori dove si prevede un'esternalizzazione dei servizi.

Nuovo assetto ed adeguamento dei Centri di Raccolta

I Centri di Raccolta, come evidenziato nei punti precedenti, risultano essere 16, distribuiti su tutto il bacino di CLARA S.p.A. ed in fase di potenziamento, con il raggiungimento di 19 piattaforme, al completamento dei lavori degli attuali Centri in fase di progettazione/realizzazione.

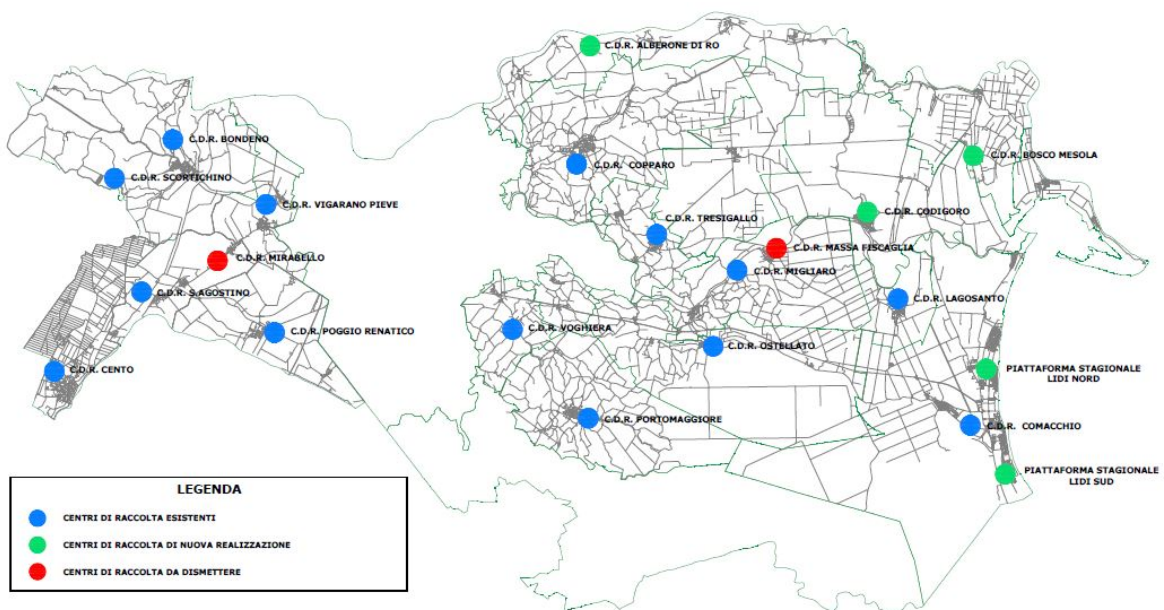
Analizzando singolarmente le varie situazioni presenti, si denotano varie criticità a livello impiantistico - ambientale, derivanti principalmente dalla necessità di realizzare opere di adeguamento degli impianti fognanti, mediante l'esecuzione di lavori alquanto invasivi.

Criticità maggiori si denotano al Centro di Raccolta di Mirabello, in quanto il sito oltre all'adeguamento degli impianti fognanti, necessita di coperture per i rifiuti ed altre opere connesse alla gestione; va specificato che il sito risulta in locazione e l'adiacente fabbricato, anch'esso facente parte della disponibilità di Clara, risulta inagibile a seguito degli eventi sismici del 2012.

Analizzando le dislocazioni sul territorio dei vari Centri di Raccolta, si denota una distribuzione alquanto omogenea, al netto dell'estrema vicinanza rappresentata dai CDR di Migliaro e Massafiscaglia.

Al fine di ottimizzare le risorse e garantire comunque una capillare distribuzione del servizio, si provvederà ad alienare due Centri: quello di Mirabello, viste le criticità rappresentate e valutata l'estrema vicinanza ai Centri di S. Agostino e Vigarano Mainarda, e quello di Massa Fiscaglia, data la vicinanza al Centro di Migliaro (si è scelta la dismissione del CDR di Massa Fiscaglia in quanto l'accesso avviene tramite il cortile del magazzino Comunale).

Effettuando le due alienazioni succitate ed a seguito del completamento dei tre centri in costruzione, la rete dei CDR sul territorio sarà composta da 19 piattaforme, di cui 2 stagionali sul territorio di Comacchio, come visibile dalla sottostante cartografia:



Rete dei Centri di Raccolta a regime

Resta comunque evidente la necessità di provvedere alle opere necessarie per gli adeguamenti degli impianti fognanti nei Centri che resteranno attivi, ovvero 7 piattaforme.



Di seguito si riporta un resoconto economico derivante dai lavori di adeguamento e nuova costruzione dei Centri di Raccolta, con evidenziati i necessari costi e detratti delle mancate spese derivanti da locazioni in via di cessazione.

PROPRIETÀ	DETTAGLIO PROPRIETÀ	ATTIVITÀ PREVISTE	SITUAZIONE ATTUALE LOCAZIONI (€/anno)	SITUAZIONE FUTURA LOCAZIONI (€/anno)	INVESTIMENTI
CDR esistenti: - Portomaggiore - Ostelato - Migliaro - Voghiera - Lagosanto - Tresigallo - Comacchio	CDR	adeguamenti AUA	€ 0	€ 0	€ 161.000
CDR Mirabello	CDR	dismissione	€ 10.000	€ 0	€ 0
CDR Mesola	CDR	nuova realizzazione	€ 0	€ 0	€ 230.000
CDR Riva del Po	CDR	nuova realizzazione	€ 0	€ 0	€ 310.000
CDR Codigoro	CDR	nuova realizzazione	€ 0	€ 0	€ 250.000
			€ 10.000	€ 0	

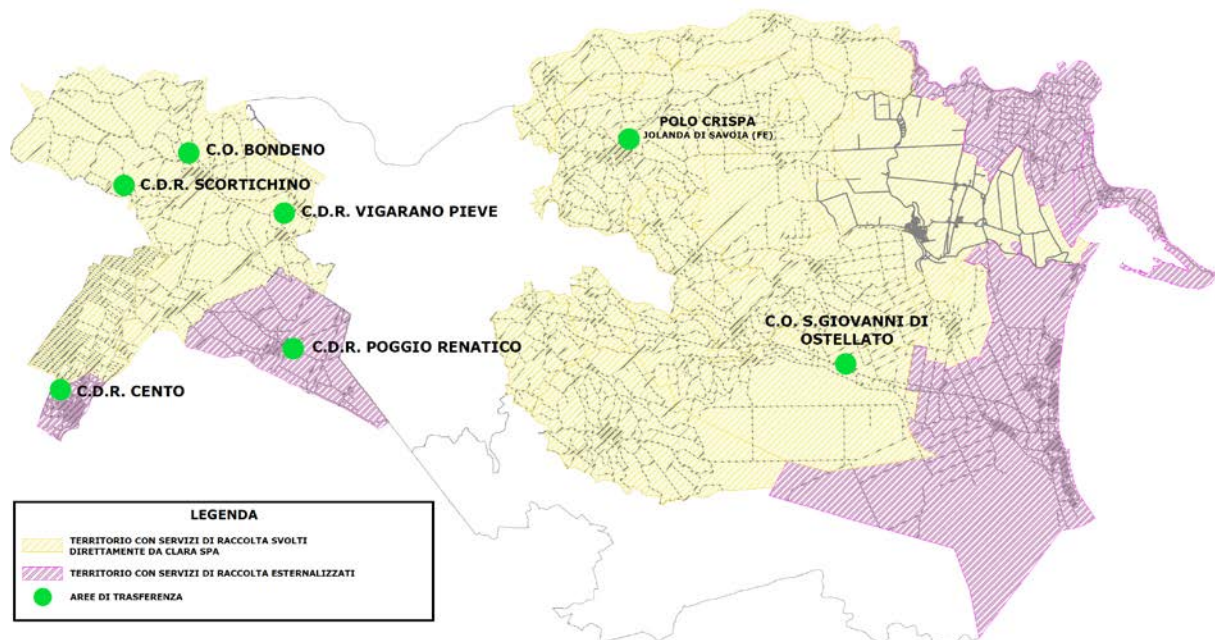
Relativamente ai lavori di adeguamento dei Centri di Raccolta esistenti, risulta fondamentale provvedere all'esecuzione delle opere con la massima solerzia.

Lo sviluppo delle aree di trasferimento dei rifiuti verso impianti di stoccaggio

Le aree di trasferimento dei rifiuti risultano fondamentali ai fini dell'ottimizzazione dei trasporti verso gli impianti finali di smaltimento/recupero ed al fine di valutare lo stato attuale ed eventuali ulteriori posizioni dove intervenire, la valutazione è stata effettuata anche in base alle previsioni future di esternalizzazioni dei servizi di raccolta.

Sostanzialmente l'implementazione dello stato attuale delle aree di trasferimento dovrà risultare funzionale ai territori gestiti direttamente da CLARA SpA (esclusi gli esternalizzati), al fine di ottimizzare i tempi di percorrenza degli automezzi della raccolta.

Nella prima fase, ovvero entro 36 mesi dell'approvazione del Piano Industriale, lo scenario relativo all'esternalizzazione dei servizi risulterà il seguente:

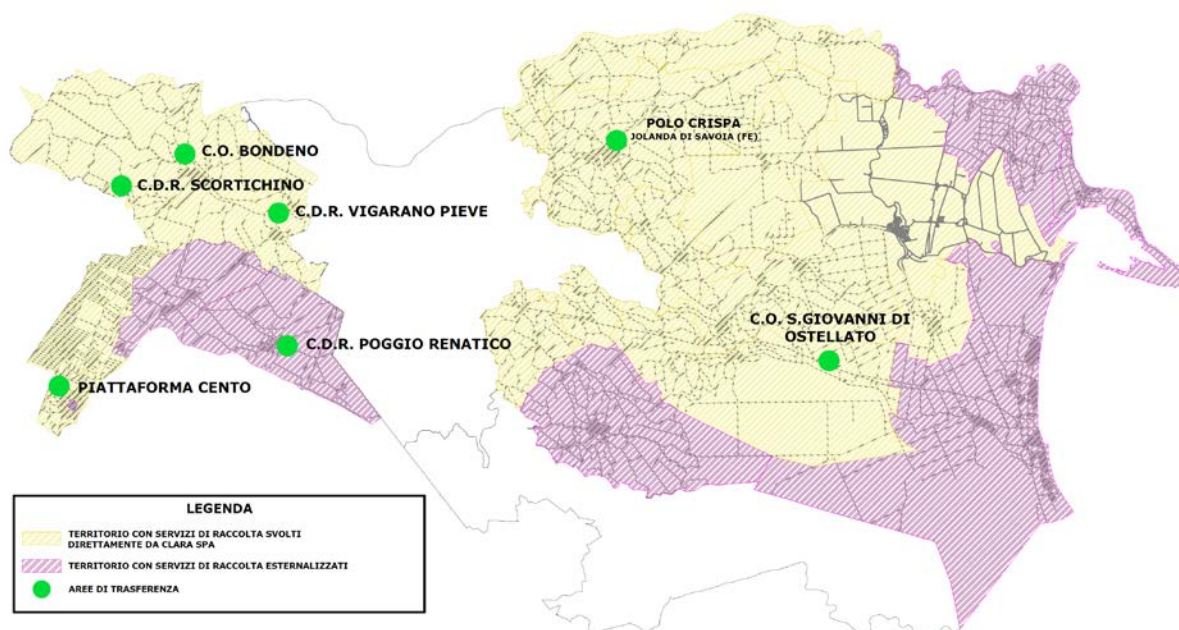


Scenario esternalizzazioni prima fase

Modificando le esternalizzazioni dei servizi di raccolta, implementando i territori Comunali di Poggio Renatico, Goro e Mesola e contestualmente internalizzando le frazioni di Cento, si denota un bilanciamento sul territorio Est, al netto del Comune di Portomaggiore; si rende comunque necessario provvedere alla redazione dell'autorizzazione R13 relativamente al CO di San Giovanni di Ostellato, per poi eseguire in un secondo momento i lavori al fine di acconsentire anche lo scarico a terra dei rifiuti ed il successivo carico con mezzo meccanico (sino a tal momento potranno essere effettuate esclusivamente operazioni di trasbordo senza scarico a terra).

Sul territorio ovest, compatibilmente con la conclusione dei lavori di ammodernamento del CO di Bondeno, risulta già prevista un'area identificata per il trasbordo dei rifiuti (senza scarico a terra) e permane comunque l'opportunità di utilizzare per le stesse operazioni anche i Centri di Raccolta di Scortichino, Vigarano Pieve, Poggio Renatico e Cento, in quanto idonei dal punto di vista normativo - ambientale e di adeguate dimensioni.

Nella seconda fase, ovvero da 36 a 96 mesi dell'approvazione del Piano Industriale, lo scenario relativo all'esternalizzazione dei servizi risulterà il seguente:



Scenario esternalizzazioni seconda fase

La sopra esposta configurazione prevede l'implementazione delle esternalizzazioni sul comune di Portomaggiore e Terre del Reno e contestualmente l'internalizzazione della cintura urbana del capoluogo di Cento; tale soluzione delinea un alleggerimento della trasferta sul CO di Ostellato vista l'esternalizzazione di Portomaggiore ed una necessità di potenziare quello di Cento al fine di ricevere tutti i rifiuti del Comune. Al fine di effettuare detto potenziamento si rende necessario realizzare una piattaforma ex novo, con possibilità di scarico a terra, prevedendo l'acquisto di un lotto di terreno nei pressi del Centro di Raccolta (via Malamini), al fine di trasferire nel nuovo sito tutte le attività di trasferta effettuate sino a tal momento all'interno del CDR.

Di seguito si riporta un quadro di massima circa gli investimenti da sostenere al fine di adeguare e/o realizzare le stazioni di trasferta dei rifiuti:

PROPRIETÀ	DETTAGLIO PROPRIETÀ	ATTIVITÀ PREVISTE	SITUAZIONE ATTUALE LOCAZIONI (€/anno)	SITUAZIONE FUTURA LOCAZIONI (€/anno)	INVESTIMENTI
Trasferenza C.O. Ostellato	TRASFERENZA	autorizzazione R13, progett., D.L.	€ 0	€ 0	€ 70.000
	TRASFERENZA	lavori adeguamento area trasferta			€ 480.000
Trasferenza Piattaforma Cento	TRASFERENZA	autorizzazione R13, progett., D.L.	€ 0	€ 0	€ 70.000
	TRASFERENZA	lavori realizzazione area trasferta			€ 650.000
	TRASFERENZA	acquisto terreno			€ 225.000
Trasferenza C.O. Bondeno	TRASFERENZA	lavori adeguamento area trasferta	costi inclusi nei lavori di adeguamento del Centro Operativo		

Si precisa che i costi dei lavori e di acquisto del terreno di Cento risultano stimati su valori medi di mercato, ma saranno effettivamente da verificare al momento della progettazione delle opere.

Nuovo assetto dei punti di contatto clienti - front office

I punti di contatto clienti (front-office), risultano essere l'interfaccia tra l'azienda e l'utenza attiva sul territorio, effettuando servizi relativi all'attivazione, cessazione e/o modifica delle posizioni tariffarie della gestione dei rifiuti urbani. Principalmente vengono utilizzati come ambienti ufficio destinati inoltre alla ricezione dell'utenza.

Attualmente in tutto il bacino di CLARA SpA, solamente 3 sportelli mantengono anche la funzione di "sede di lavoro", ovvero dove il dipendente prende servizio, mentre tutti gli altri (13), vengono aperti a rotazione da personale che si sposta dalle sedi principali.

Sulla totalità di sportelli, di cui alcuni di proprietà, altri in locazione ed ulteriori ricavati in edifici Comunali, si denota un'importante criticità in merito a quest'ultimi, in quanto non necessitano di idonei spazi per lo stoccaggio di piccoli quantitativi di dotazioni da consegnare / sostituire all'utenza in caso di necessità.

Risulta pertanto fondamentale la possibilità di stoccare dette dotazioni in ogni ufficio adibito a sportello, al fine di agevolarne la gestione e di conseguenza la fruizione del servizio.

Avendo attualmente 16 sportelli sul territorio e viste le criticità operative precedentemente descritte, risulta evidente la necessità di provvedere ad una riorganizzazione globale al fine di ottimizzare costi e risorse.

Effettuando valutazioni chilometriche rispetto al territorio servito risulta fondamentale ridurre gli sportelli dagli attuali (n. 16) ad un numero di 9 complessivi, 4 sul territorio OVEST e 5 sul territorio EST; per completare l'ottimizzazione delle risorse e dei mezzi impiegati durante le aperture si rende necessario abbandonare gli uffici ricavati all'interno degli stabili Comunali, cercando idonei uffici in locazione con spazi per contenere anche piccole scorte di dotazioni al fine di agevolare nuove consegne o sostituzioni.

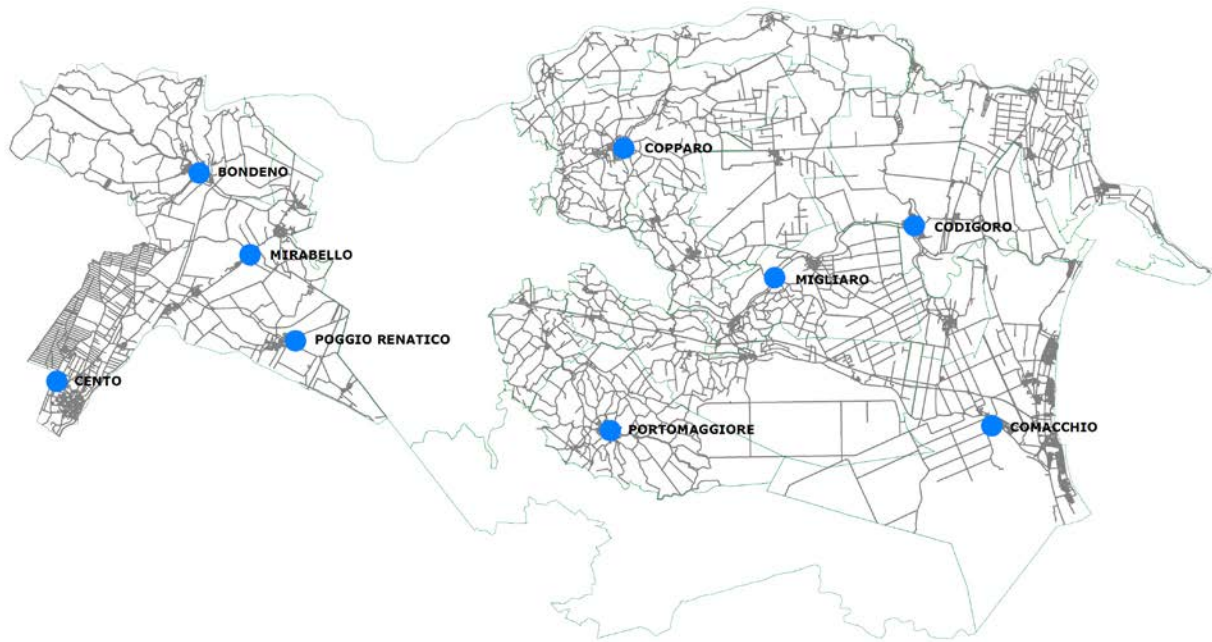
Inoltre, riducendo il numero di sportelli, sarà possibile aumentare le ore di apertura di quelli che rimarranno attivi, con conseguente miglioramento del servizio offerto e ricavando così la possibilità al personale di CLARA di effettuare il turno lavorativo completo nello sportello di competenza.

Di seguito si riporta una tabella degli attuali 16 sportelli con indicate le azioni proposte, al momento senza comunque aver individuato possibilità di uffici in locazione disponibili.



SPORTELLI CLIENTI	INDIRIZZO IMMOBILE	AZIONE
BONDENO	P.zza Garibaldi	MANTENIMENTO IN LOCAZIONE
CENTO	Via Malamini, 1	MANTENIMENTO IN LOCAZIONE
MIRABELLO	Via Corso Italia	NUOVA APERTURA IN LOCAZIONE
CODIGORO	da individuare	SPOSTAMENTO DA EDIFICIO COMUNALE A LOCAZIONE
COMACCHIO	Via dei Govi, 2-4	MANTENIMENTO IN LOCAZIONE
COPPARO	via Marconi, 42	MANTENIMENTO IN LOCAZIONE
MIGLIARO	da individuare	NUOVA APERTURA IN LOCAZIONE
POGGIO RENATICO	Via Sanguettola, 32	MANTENIMENTO CON EDIFICIO DI PROPRIETÀ
PORTOMAGGIORE	da individuare	SPOSTAMENTO DA EDIFICIO COMUNALE A LOCAZIONE
FORMIGNANA	c/o Municipio	ALIENAZIONE
GORO	c/o Municipio	ALIENAZIONE
MASI TORELLO	c/o Municipio	ALIENAZIONE
MASSA FISCAGLIA	c/o Municipio	ALIENAZIONE
MESOLA	c/o Municipio	ALIENAZIONE
OSTELLATO	c/o Municipio	ALIENAZIONE
TRESIGALLO	c/o Municipio	ALIENAZIONE
VIGARANO MAINARDA	Via della Vite	ALIENAZIONE
VOGHIERA	c/o Municipio	ALIENAZIONE

A seguire una planimetria del territorio con indicazione puntuale della dislocazione degli sportelli a seguito della riorganizzazione proposta.



Dislocazione degli sportelli a regime

Infine, nell'ipotesi di alienazione del Centro Operativo di Mirabello, sarebbe auspicabile il trasferimento dello sportello TARI di Mirabello dall'attuale posizione ad un ufficio in locazione per nei pressi del centro del paese.

Alienazioni, dismissioni e ristrutturazioni

Come già accennato nei paragrafi precedenti, nei primi anni di attuazione del piano industriale, verranno effettuate valutazioni per alienazioni di alcune proprietà inutilizzate e logisticamente non idonee al miglioramento delle attività operative e comunicative tra i vari settori.

Ad oggi i siti nelle disponibilità di CLARA ma inutilizzati, risultano i seguenti:

- Terreno Mirabello via Corso Italia
- Ex Dispensario a Copparo
- Ex Caserma a Copparo
- Palazzo delle Saline a Comacchio
- Ristrutturazioni minori dei Centri Operativi

In merito al Palazzo delle Saline di Comacchio sono tutt'ora in corso attività progettuali circa la messa in sicurezza dell'edificio, volta principalmente alla stabilità strutturale ed all'eliminazione delle infiltrazioni dovute agli agenti atmosferici. Successivamente all'esecuzione dei lavori di messa in sicurezza sarà possibile approfondire le indagini strutturali e produrre una progettazione esecutiva per i lavori di riqualificazione complessiva del sito.

I lavori di riqualificazione verranno studiati al fine di rendere fruibili gli spazi per lo svolgimento delle attività erogate da Clara.

• Allegato 11 - PATRIMONIO IMMOBILIARE - PREVISIONE ATTIVITA'



12. Attività di trattamento e smaltimento rifiuti

Produzione attese di progetto

Le tematiche legate alla gestione dei flussi di rifiuti urbani hanno un ruolo di importanza primaria nel ciclo integrato di cui CLARA fa parte; oltre a questo, l'impatto economico generato dai rapporti contrattuali con i singoli impianti di trattamento o smaltimento assume un effetto sul conto economico societario di fondamentale rilevanza. Per questo motivo l'analisi di tutte le matrici quali-quantitative legate alla filiere dei rifiuti lavorati deve essere condotta tenendo conto sia delle condizioni al contorno (che per CLARA coincidono con gli impianti finali), sia delle caratteristiche interne al bacino territoriale gestito e che in modo sintetico possono essere riassunte in dati di produzione pro capite, andamento delle quantità per EER a partire dalle conversioni di servizio avvenute nell'ultimo decennio e stima analitica delle produzioni attese con particolare attenzione ai parametri di qualità ed all'andamento dei mercati.

Il parametro della produzione pro capite viene utilizzato come dato di riscontro dell'efficienza dei sistemi di raccolta domiciliari e quindi come sistema di raffronto degli obiettivi imposti dal regolatore nell'ambito della raccolta differenziata: nel corso delle precedenti annualità è comprovato il legame diretto tra la conversione da raccolta stradale alla domiciliare ed il calo di produzione in particolare delle utenze domestiche: inoltre in parallelo è verificabile la sostanziale diminuzione dei fenomeni di improprio conferimento soprattutto da parte di utenze non domestiche.

Per calcolare le produzioni attese, quindi, sono stati considerati alcuni parametri legati alla pianificazione regionale vigente. In particolare:

- Il Piano Regionale di Gestione dei Rifiuti del 2014 dove si mettono in evidenza gli obiettivi di riduzione pro capite dei rifiuti urbani con una stima tra il 20% e il 25% e un decremento della produzione di Rifiuti Speciali pari al 4,6%;
- La Legge Regionale 5 ottobre 2015, n. 16 dove si delineano gli obiettivi minimi previsti per il 2020 e nello specifico:
- La riduzione della produzione pro capite dei rifiuti urbani dal 20 al 25% (in linea con il piano regionale) rispetto alla produzione del 2011;
- La raccolta differenziata al 73% (superando gli obiettivi del Piano che prevedeva una RD al 70%);
- Il 70% per cento di riciclaggio di materia.
- Il Collegato Ambientale 2016 (Legge n.221, del 28 dicembre 2015) nel quale viene istituito l'esplicito obbligo anche per ogni singolo Comune (e non più solo per l'ambito territoriale ottimale) del raggiungimento del 65% di raccolta differenziata.

È opportuno, Infine, considerare il decreto n. 116/2020 in vigore dal 26 settembre 2020, che modifica il D.Lgs 152/2006 recependo le direttive europee sui rifiuti UE 2018/851 e sui rifiuti di imballaggio

2018/852 e che certamente avrà un ruolo fondamentale nella evoluzione dei flussi di rifiuti in ambito di gestione urbana.

Tale decreto modifica in modo sostanziale la parte quarta del D.Lgs. 152/2006, rendendo necessario un percorso di adeguamento di tutti i soggetti pubblici e privati che producono rifiuti e che operano in materia di gestione dei rifiuti, degli imballaggi e dei rifiuti di imballaggio ma soprattutto in riferimento alla modifica all'art. 183 del D.Lgs. 152/2006, la quale estende la definizione di rifiuto urbano ad alcuni rifiuti indifferenziati e da raccolta differenziata a partire dal 1° gennaio 2021, portando al decadere definitivo del concetto di assimilazione di alcune filiere.

In materia di gestione dei suddetti rifiuti, il D.Lgs. 116/2020 introduce le seguenti novità:

- le aziende non sono più obbligate a rivolgersi ad un gestore pubblico per il conferimento dei propri rifiuti urbani e possono optare per il libero mercato (art. 198 del D.Lgs. 152/2006 comma 2-bis)
- le aziende che scelgono un operatore privato per la gestione dei propri rifiuti da avviare al recupero sono escluse dalla corresponsione della componente tariffaria rapportata alla quantità dei rifiuti conferiti (art. 238 del D.Lgs. 152/2006 comma 10)
- le aziende che scelgono un operatore pubblico saranno vincolate a tale operatore per un periodo non inferiore a cinque anni (art. 238 del D.Lgs. 152/2006 comma 10). Pertanto, dal privato si può disdire, dal pubblico, invece, prima dei 5 anni non è consentito.

Si evidenzia, infine, che l'attribuzione dei Codici dei Rifiuti e delle caratteristiche di pericolo dovrà essere effettuata in base alle Linee Guida redatte, entro il 31 dicembre 2020, dal Sistema Nazionale per la protezione e la ricerca ambientale che saranno approvate con decreto del Ministero dell'Ambiente.

Andamento Consorzi

L'adesione ai Consorzi di filiera (CiAI, Comieco, Corepla, Coreve, Ricrea e Rilegno) permette un costante monitoraggio in termini di quantità di rifiuti di imballaggio raccolti, della loro qualità e dei corrispettivi economici riconosciuti ai Convenzionati, anche se le fasce di qualità in modo graduale stanno diventando sempre meno remunerative ma con standard sempre più elevati.

I principali risultati conseguiti dal sistema ANCI-CONAI nel biennio 2019/2020 sono i seguenti:

- a) avvio a recupero e riciclo totali (riferiti alla totalità dei rifiuti di imballaggio) e obiettivi di riciclo per singola filiera: l'Accordo ha contribuito in modo importante al conseguimento dei risultati complessivamente conseguiti che, per alcune filiere, già superano gli obiettivi di preparazione per il riutilizzo e riciclo fissati al 2030. Questi ultimi possono quindi considerarsi tuttora sostanzialmente raggiunti a livello nazionale, con eccezione di carta e plastica;
- b) copertura territoriale delle convenzioni con i Consorzi di filiera del CONAI elevata e completa;
- c) quantità gestite: nel 2019 le quantità totali del sistema consortile hanno raggiunto quota paria circa 6,4 milioni, mostrando una ripresa delle raccolte "convenzionate" rispetto al totale dei rifiuti urbani



intercettati dai Comuni. Confrontando i dati del 2019 con i risultati conseguiti nelle precedenti annualità si registra un trend crescente delle quantità gestite da tutti i consorzi: il piano industriale ivi descritto intende consolidare i risultati ottenuti da parte di CLARA, focalizzando l'attenzione al miglioramento della qualità del rifiuto;

d) corrispettivi: Nel 2019 i corrispettivi riconosciuti ai Convenzionati dai Consorzi di Filiera CONAI sono stati complessivamente oltre 601 milioni di euro, con un incremento del 15,49% rispetto al 2018.

Oltre il 61% del totale degli importi è stato riconosciuto per le raccolte della plastica. La filiera che registra il maggiore incremento dei corrispettivi fatturati rispetto all'anno precedente è quella della carta. Considerando anche la plastica e il vetro, queste 3 frazioni merceologiche valgono circa il 95% di tutti i corrispettivi del Sistema CONAI.

Addentriamoci nello specifico, illustrando i principali flussi di rifiuti gestiti sul bacino Clara Spa:

- **RIFIUTO DA IMBALLAGGI IN CARTA-CARTONE:** il rifiuto afferisce al consorzio COMIECO (Consorzio Nazionale Recupero e Riciclo degli Imballaggi a base Cellulosica), pertanto sono state individuate le piattaforme logisticamente più idonee mediante procedura ad evidenza pubblica o affidamento analogo. Il rifiuto prevede un corrispettivo calcolato sulle quantità in ingresso ai maceri di recupero, di contro è caratterizzato da un costo legato alla pressolegatura del materiale in ingresso alle piattaforme. Il bacino OVEST si avvale di due piattaforme: Passerini Recupero ed Herambiente REC di Ferrara. Il bacino EST invece si avvale di una sola piattaforma: Area Impianti srl. I corrispettivi legati alla presente attività sono stati aggiornati in relazione all'ultimo accordo ANCI CONAI di recente emanazione.
- **RIFIUTO DA IMBALLAGGI IN MISTI PLASTICA-ALLUMINIO-BANDA STAGNATA:** il rifiuto afferisce ai consorzi COREPLA e CORIPET. I rifiuti imballaggi misti in plastica-alluminio-banda stagnata da raccolta differenziata porta a porta (e limitatamente alla fascia litoranea del Comune di Comacchio da contenitori stradali) vengono conferiti alla piattaforma finale COREPLA - ARGECO s.r.l. relativamente a tutti i flussi di raccolta intercettati. Rispetto all'annualità precedente è stato eliminato il conferimento dal sottobacino ovest verso la piattaforma HERAMBIENTE REC di Ferrara. Rimane in essere per il sottobacino est la trasferimento del rifiuto presso la piattaforma intermedia CRISPA di Area Impianti spa. Questa scelta porta all'ottenimento di un maggior contributo di recupero che bilancia ampiamente i maggiori costi legati alla logistica. Gli oneri legati a questa filiera dipendono da costi di selezione e costi per il trattamento dei sovvalli da lavorazione.
- **RIFIUTO UMIDO-ORGANICO E RIFIUTO DA SFALCI E POTATURE:** sono le filiere per le quali sono state rilevate le maggiori variazioni in aumento dei costi di trattamento parzialmente giustificate dalla valorizzazione delle frazioni indicate mediante tecnologie di biodigestione e recupero mediante produzione di biometano da processo di decomposizione-deperimento del rifiuto. L'aumento dei costi al cancello ha generato la necessità di aprirsi con maggior attenzione al mercato anche riorganizzando il servizio di raccolta e prevedendo stazioni intermedie di trasbordo del rifiuto. Le procedure di affidamento hanno durate ridotte al fine di mantenere la massima attenzione alle oscillazioni del mercato di codesto rifiuto. Attualmente è il rifiuto

caratterizzato dal maggior numero di impianti di riferimento anche in funzione della logistica di raccolta che prevede la suddivisione del bacino CLARA in n.5 sotto bacini. Per quanto riguarda i rifiuti da sfalci e potature domestici è opportuno segnalare che i flussi di provenienza sono n.3 ovvero la raccolta PAP, il servizio on demand domiciliare e il conferimento presso i Centri di Raccolta intercomunali. Per garantire una ulteriore ottimizzazione di queste filiere, CLARA sta valutando la riduzione dei sotto bacini sopra citati per garantire un maggior interesse sul mercato in relazione a quantitativi proposti e durate contrattuali.

- **RIFIUTO DA IMBALLAGGI IN VETRO:** in questo caso la scelta di CLARA Spa è stata quella di individuare un soggetto terzo che eseguisse sia il servizio di raccolta, che quello di trattamento: CLARA Spa richiede formalmente l'adesione al consorzio di filiera COREVE con l'intento di ottenere il minor costo integrato possibile. I contratti di trattamento-smaltimento di tutte le tipologie di rifiuti gestiti prevedono che l'impianto individuato rendiconti in contraddittorio a CLARA Spa non solo le effettive quantità conferite, ma anche le quantità di frazione estranea, nonché la quantità di rifiuto effettivamente recuperato nel ciclo industriale. La società sta predisponendo un piano di prefattibilità per valutare l'opportunità di internalizzare la gestione di codesta filiera di raccolta fino all'impianto finale.

Oltre ai rifiuti principali sopra descritti è corretto definire un'altra serie di rifiuti di sensibile quantità che caratterizzano il servizio di gestione integrata dei rifiuti e che annualmente subiscono variazioni di corrispettivo causata da diverse ragioni. In particolare:

- i rifiuti ingombranti;
- i rifiuti da apparecchiature elettriche ed elettroniche RAEE;
- i metalli ferrosi;
- gli imballaggi in materiale misto;
- i rifiuti da spazzamento stradale.

Particolare attenzione va riposta sui rifiuti ingombranti EER 200307 che nell'ambito di CLARA vengono raccolti mediante servizi on demand domiciliari e con conferimento diretto ai centri di raccolta. La delicatezza di questo rifiuto si evidenzia dalla merceologica dei rifiuti abbandonati che sono generalmente caratterizzati da questa frazione di rifiuto.

Anche per l'annualità 2022 (e si ipotizza anche le successive) il mercato del rifiuto ingombrante e relativi EER annessi subirà una variazione in aumento, ma probabilmente meno marcata della precedente. Il trend rimane comunque elevato e denota anomalie gestionali di questo rifiuto nell'ambito della raccolta differenziata, per la quale risulta necessario incrementare l'effettivo recupero rispetto al quantitativo di sovrallo che abitualmente viene generato a valle dei trattamenti.

Senza poter ovviamente intervenire nella definizione del costo finale se non attraverso procedure di gara, CLARA Spa per l'annualità 2022 ha consolidato la differenziazione delle piattaforme ipotizzando tre flussi di rifiuto a seconda della possibile valorizzazione dello stesso: nel caso qualitativo peggiore si è individuata la piattaforma CRISPA che ha la possibilità di smaltire direttamente i sovralli nell'impianto



di discarica di proprietà, mentre per quanto riguarda le frazioni qualitativamente migliori si sono coinvolte n.2 piattaforme terze in grado di valorizzare con più efficacia il rifiuto conferito.

Lo stesso scenario impiantistico con i medesimi impatti tecnico economico si è presentato anche per il rifiuto da imballaggi misti EER 150106 per i quali si è ragionato in modo equipollente.

La realizzazione prevista in piano di n.2 stazioni di trasferimento e stoccaggio logisticamente interconnesse con il territorio garantirà un deciso miglioramento della gestione in particolare dei due EER sopra descritti, poiché permetterà di ottenere un polmone operativo per i centri di raccolta ed una miglior organizzazione della fase di conferimento agli impianti finali.

I rifiuti derivanti dallo spazzamento stradale e dall'igiene ambientale delle aree pubbliche, caratterizzati anch'essi da notevoli incrementi in termini di prezzi al cancello, vengono attualmente gestiti mediante rapporto contrattuale con AREA IMPIANTI Spa, la quale possiede autorizzazione che permette il recupero in capping provvisorio di discarica.

Per quanto concerne i rifiuti da apparecchiature elettriche ed elettroniche, le filiere afferiscono al Centro di Coordinamento RAEE che è l'organismo centrale che si occupa di ottimizzare la raccolta, il ritiro e la gestione dei Rifiuti da Apparecchiature Elettriche ed Elettroniche in Italia, anche attraverso la gestione di un elenco a cui devono iscriversi tutti gli impianti di trattamento di RAEE. Il Centro di Coordinamento RAEE assegna annualmente ai Sistemi Collettivi i singoli raggruppamenti presso i Centri di Raccolta dei Comuni e presso gli altri Centri di Conferimento.

Codesta assegnazione dei Centri di Raccolta viene condotta in modo da garantire una distribuzione degli obblighi di gestione proporzionale alla quota di mercato rappresentata da ogni singolo Sistema Collettivo che assolve alle obbligazioni dei Produttori di AEE di gestione dei prodotti a fine vita. I Sistemi Collettivi effettuano il trasporto dei RAEE dai luoghi assegnati e si occupano del loro trattamento presso impianti specializzati e accreditati al Centro di Coordinamento RAEE. I RAEE domestici si suddividono in 5 diversi raggruppamenti:

R1: Apparecchiature per lo scambio di temperatura con fluidi - Frigoriferi, condizionatori, congelatori, ecc.

R2: Grandi Apparecchiature - Lavatrici, lavastoviglie, cappe, forni, ecc.

R3: TV e Monitor - Televisori e schermi a tubo catodico, LCD o plasma, ecc.

R4: IT e Consumer electronics, apparecchi di illuminazione, PED e altro - computer e apparecchi informatici, telefoni, apparecchi di illuminazione, pannelli fotovoltaici, ecc

R5: Sorgenti Luminose - lampadine a basso consumo, lampade e led, lampade a neon, lampade fluorescenti, ecc.

Tutti i centri di raccolta presenti sul territorio servito da Clara Spa (bacino Ovest - bacino Est e Comacchio), risultano regolarmente iscritti come ULP all'interno del CDC RAEE, questo ci permette una gestione dei RAEE non onerosa e al tempo stesso di percepire piccoli corrispettivi a cadenza trimestrale.

I Centri di raccolta sono aree controllate, allestite con contenitori adatti per la raccolta differenziata di rifiuti di grandi dimensioni oppure di rifiuti particolari. Tutti i Centri di raccolta, ad eccezione di quello di Comacchio, sono ora intercomunali (fruibili cioè anche dagli utenti degli altri Comuni serviti da CLARA).

L'identificazione degli utenti del Bacino Clara per l'accesso ai Centri di Raccolta avviene previa presentazione del codice a barre riportato sulla fattura TARI

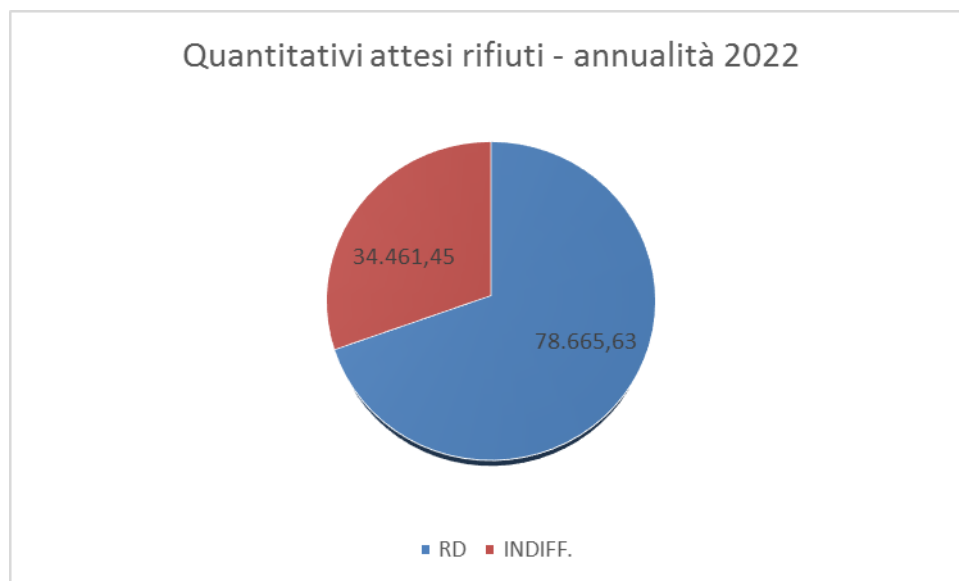
Presso i Centri di Raccolta Clara Spa oltre ai RAEE in convenzione con il CDC RAEE possono essere gestiti i seguenti rifiuti:

- mobili e ingombranti in legno
- attrezzature e ingombranti in ferro
- oggetti in vetro di grandi dimensioni (damigiane, lastre)
- cartone in grandi quantità
- sfalci, ramaglie e potature
- oli minerali e filtri per auto
- oli e grassi vegetali
- rifiuti chimici domestici (spray, vernici, solventi ecc.)
- batterie e accumulatori al piombo
- rifiuti da processi di stampa
- pile scariche
- farmaci scaduti
- rifiuti inerti (macerie derivanti da piccole demolizioni domestiche, sanitari in ceramica, manufatti in cemento e pietra)
- pneumatici.

Di seguito si riporta un quadro riassuntivo del prospetto di attesa dei risultati 2022 sempre inerente i conferimenti presso gli impianti di trattamento/smaltimento.



PREVISIONE QUANTITATIVI TRATTAMENTI IMPIANTISTICI - ANNO 2022	TOTALE [ton]	DESTINAZIONE
08 03 18 - TONER	11,21	RD
15 01 01 - IMBALLAGGI IN CARTA	2.021,67	RD
15 01 02 - IMBALLAGGI IN PLASTICA	32,60	RD
15 01 06 - RDM CASS SELEZIONE	3.156,41	RD
15 01 06 - RDM PAP - R13	3.050,07	RD
15 01 06 - RDM PAP IMP. RDM	49,13	RD
15 01 06 - RDM PAP ARGECO DIRETTO	3.209,09	RD
15 01 07 - IMBALLAGGI IN VETRO CAMPANE	8.170,40	RD
15 01 07 - IMBALLAGGI IN VETRO PAP	385,28	RD
16 01 03 - PNEUMATICI FUORI USO	81,18	RD
16 01 07 - FILTRI OLIO	1,82	RD
16 05 04 - Gas in contenitori a pressione	1,91	RD
17 01 07 - INERTI	590,57	RD
17 09 04 - INERTI	1.394,55	RD
20 01 01 - CARTA	6.663,15	RD
20 01 02 - VETRO	60,74	RD
20 01 08 - FORSU/FOP CASS	581,22	RD
20 01 08 - FORSU/FOP PAP	14.178,23	RD
20 01 10 - ABITI	731,69	RD
20 01 13 - SOLVENTI	0,05	RD
20 01 21 - NEON - R5	4,22	RD
20 01 23 - FRIGO - R1	234,52	RD
20 01 25 - OLI VEGETALI	71,69	RD
20 01 26 - OLI MINERALI	26,49	RD
20 01 27 - VERNICI PERICOLOSE	26,81	RD
20 01 28 - VERNICI NON PERICOLOSE	53,92	RD
20 01 31 - MEDICINALI PERICOLOSI	8,88	RD
20 01 32 - MEDICINALI NON PERICOLOSI	8,81	RD
20 01 33 - ACCUMULATORI PB	44,31	RD
20 01 33 - (Bat e Ac) PILE	27,83	RD
20 01 35 - TV - R3	187,10	RD
20 01 36 - GRANDI BIANCHI - R2	254,03	RD
20 01 36 - PICCOLI ELETTRODOMESTICI - R4	281,49	RD
20 01 38 - LEGNO	3.393,99	RD
20 01 40 - METALLO	413,61	RD
20 02 01 - VERDE CHIAMATA	8.560,59	RD
20 02 01 - VERDE PAP	11.552,23	RD
20 02 01 - VERDE PUBBLICO	1.102,50	RD
20 03 03 - SPAZZAMENTO RECUPERO	1.390,76	RD
20 03 07 - INGOMBRANTI RECUPERO	4.212,86	RD
20 03 07 - INGOMBRANTI ABBANDONATI A	487,31	RD
20 02 01 - VERDE CASSONETTI	952,29	RD
20 02 01 - VERDE CCR	986,46	RD
20 01 23 - FRIGO - R1 - 1/1	6,14	RD
20 01 35 - TV - R3 - 1/1	0,18	RD
20 01 36 - GRANDI BIANCHI - R2 - 1/1	5,73	RD
20 03 01 - INDIFFERENZIATO CASS	13.742,49	INDIFF.
20 03 01 - INDIFFERENZIATO PAP	20.634,39	INDIFF.
20 03 01 - INDIFFERENZIATO PAP - COVID	84,57	INDIFF.
13 02 05 - OLI MINERALI	1,50	F. NEUTRE
17 06 05 - AMIANTO (eternit)	17,61	F. NEUTRE
17 09 03 - CARTA CATRAMATA	0,43	F. NEUTRE
20 02 03 - CIMITERIALI	33,26	F. NEUTRE
20 03 01 - CIMITERIALI	29,58	F. NEUTRE
19 07 03 - PERCOLATO DISCARICA COMACCHIO	2.608,56	F. NEUTRE
Totale	115.818,01	



I costi complessivi legati alla gestione delle filiere si assestano a circa 9,1 milioni di euro per l'annualità di riferimento 2020: nello sviluppo del piano industriale per opportunità si prevede di mantenere invariati i costi unitari di trattamento e ragionare esclusivamente sulle proiezioni di modifica dei flussi a seguito delle azioni proposte in ambito servizi. Dalla simulazione si evidenzia un trend di riduzione graduale dei costi principalmente giustificabile dalla riduzione di produzione di rifiuto non riciclabile, scenario realizzabile con l'applicazione estensiva della tariffa misurata principale obiettivo del piano, che produrrà un effetto complessivo in diminuzione pari a circa 450 mila euro per anno.

Ricavi

Per quanto riguarda l'annualità 2020, CLARA si è attestata ad un ricavo per vendita di rifiuto nell'ambito delle filiere trattate pari a circa 2,75 milioni di euro.

Il dato rispecchia gli ottimi risultati ad oggi ottenuti mediante la valorizzazione della raccolta differenziata, ma è evidente come il mercato di queste materie stia rispondendo in modo assolutamente incostante rispetto alle linee del *green deal*. Le cause di queste continue oscillazioni dei rifiuti di maggior valore risiedono nell'aumento dei costi energetici necessari per il loro trattamento e della difficoltà talvolta di reinserimento sul mercato a causa delle continue modifiche normative che non permettono investimenti certi e consolidabili.

Per questo motivo cautelativamente l'azienda stabilizzerà i ricavi dalla vendita dei materiali a circa 2,5 milioni di euro pur consapevole delle possibilità di miglioramento delle percentuali di RD complessive.

Verrà tenuta in ampia considerazione anche la strategia dell'utilizzo del mercato libero per determinate filiere per una migliore rivalutazione dei rifiuti trattati.

Si vedano in allegato tabelle e grafici di sintesi che raffigurano l'andamento dei flussi annuali e la diversificazione dei costi/ricavi per tipologia di rifiuto.



Focus rifiuti: principi fondamentali

La politica ambientale si pone come obiettivo prioritario la riduzione sia della quantità che della pericolosità dei rifiuti prodotti, sia del flusso dei rifiuti avviati allo smaltimento. Sicché prevede e disciplina specifiche azioni per intervenire alla fonte nel processo produttivo e per agevolare e incentivare il riciclaggio e il recupero dei rifiuti prodotti. (Principio della Prevenzione, riciclaggio e Recupero). Infine i rifiuti non recuperati né recepiti devono essere smaltiti in condizioni di sicurezza, con una progressiva riduzione del flusso dei rifiuti avviati in discarica.

- 1 - PREVENZIONE, (riduzione della quantità e pericolosità dei rifiuti prodotti);
- 2 - RICICLAGGIO;
- 3 - RECUPERO;
- 4 - SMALTIMENTO finale in condizioni di sicurezza con riduzione del ricorso alla discarica.

Prevenzione: il rifiuto da onere ambientale a opportunità di sviluppo. La Prevenzione richiede il controllo ed il miglioramento continuo delle prestazioni e dell'efficienza ambientale, a tal fine le imprese produttrici dovranno provvedere alla:

- introduzione di sistemi di gestione ambientale all'interno dei processi industriali e dei servizi (certificazioni ambientali);
- modificazione delle tecnologie di processo per ridurre l'inquinamento (eco-efficienza dei cicli di produzione e di consumo);
- miglioramento dei sistemi di abbattimento delle emissioni (aria, acqua, suolo);
- perseguimento dell'efficienza energetica e della riduzione della produzione dei rifiuti;
- innovazione ambientale di prodotto, oltre che di processo, attraverso il miglioramento delle prestazioni ambientali del prodotto e delle potenzialità di riutilizzo e recupero anche a fine vita.

È pertanto di fondamentale importanza promuovere interventi volti a determinare una drastica riduzione dei consumi energetici, dell'uso di materie prime, della produzione dei rifiuti, delle emissioni inquinanti nei comparti ambientali (aria, acqua, suolo) e promuovere al tempo stesso un netto miglioramento dei prodotti eco-compatibili, delle condizioni di lavoro degli addetti e della competitività delle imprese.

Sin dall'emanazione del Decreto Legislativo 22/97, dopo la prevenzione e la riduzione della produzione e della pericolosità dei rifiuti, viene assegnato un ruolo centrale alla Gestione Integrata dei Rifiuti, il rifiuto deve, quindi, essere gestito in modo da conseguire obiettivi di riciclaggio e di recupero e, ridurre il flusso dei rifiuti avviati allo smaltimento. Per i rifiuti urbani la gestione integrata richiede la realizzazione di obiettivi minimi di raccolta differenziata e di riciclaggio e, in secondo luogo, la produzione e l'utilizzo di combustibile da rifiuto. Sotto il profilo organizzativo, inoltre, è necessario che in ciascun ambito territoriale i Comuni e relativi gestori attivino adeguate forme di cooperazione e coordinamento per razionalizzare la gestione dei rifiuti. Per quanto riguarda i rifiuti speciali, le attività di riciclaggio e recupero sono favorite con apposite semplificazioni delle procedure amministrative di

autorizzazione. Infine, sono stabiliti specifici obiettivi di recupero e riciclaggio dei rifiuti da imballaggio ed è dettata una specifica disciplina per la gestione di tali rifiuti.

Le strategie del RIUSO e del RECUPERO, in definitiva, si concentrano su due azioni: ottimizzazione dei sistemi di raccolta dei rifiuti urbani che dovranno risultare efficaci sotto il profilo tecnico, economico e ambientale e sviluppo del mercato del riuso e del recupero dei rifiuti: per questi motivi è previsto un capillare progetto di educazione, informazione e divulgazione sul tema del riuso che coinvolga sia gli istituti scolastici, che soprattutto la cittadinanza mediante diverse forme di contatto che potranno andare da assemblee pubbliche, corner point in eventi specifici, visite ad impianti di trattamento finali ecc.

-
- Allegato 12.1 - PROIEZIONE ANDAMENTO PRODUZIONE RIFIUTI
 - Allegato 12.2 - PROIEZIONE COSTI-RICAVI FILIERE DI TRATTAMENTO



13. Rapporto con l'utenza: front/back office e call center

Premesse e analisi dei contatti da call center

La gestione del contratto con il cliente, l'area fatturazione ed ogni relazione per richieste informazioni o reclami fanno parte del perimetro di affidamento a CLARA.

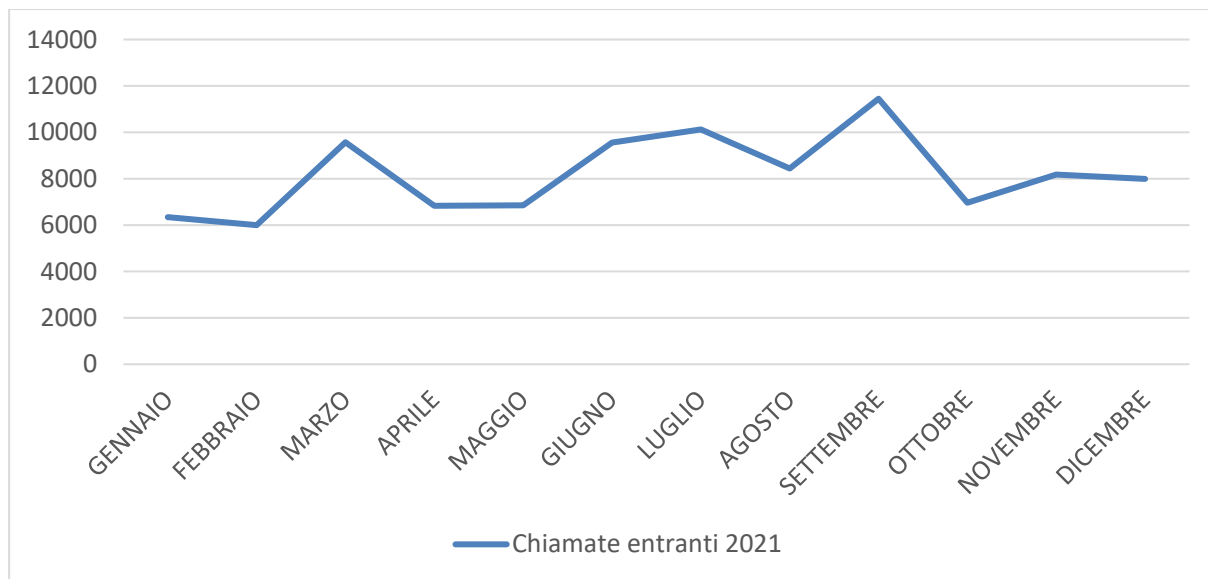
Nel perseguire l'evoluzione delle tecnologie di comunicazioni smart e sostenibili, CLARA ha intrapreso un percorso di digitalizzazione che si implementerà e perfezionerà nel corso degli anni con interventi mirati e metodici.

Nonostante le innovazioni citate, rimane ancora oggi una forte sollecitazione sugli sportelli fisici, anche in considerazione dell'elevata diversificazione dell'utenza nell'ambito territoriale gestito: pertanto lo scenario attuale restituisce una situazione della gestione dei clienti che avviene sia attraverso i tradizionali canali fisici e telefonici (sportello clienti e contact center), sia tramite più evoluti strumenti virtuali (sportello on-line, applicazione per smartphone etc.)

La scelta principale di CLARA nell'ambito del piano industriale è quella di rivedere l'assetto degli sportelli fisici al fine di strutturare un nuovo servizio più fruibile da parte degli utenti: la consistenza del numero di accessi agli sportelli e le indagini di customer satisfaction dimostrano che il risultato di miglioramento atteso è legato alla maggior fruizione in termini di orari e minor numero di luoghi fisici in luogo della capillarità sul territorio, ma ad orari molto limitati.

Il completamento dell'applicazione della TARI puntuale misurata sull'intero ambito gestito, che genererà certamente un impatto iniziale assai rilevante sul sistema di contatto cliente, nonché le possibili novità introdotte dalle recenti Delibere di ARERA nel merito impongono un'attenzione significativa ai parametri da monitorare rispetto al servizio reso: in particolare si evidenzia come il sistema tariffario puntuale ha un effetto di richiamo dovuto alle innegabili complessità applicative e genera circa 0,415 chiamate per abitante servito all'anno e circa 0,787 chiamate per utenza all'anno.

La somma delle esigenze dei clienti legate ad aspetti tariffari sopra descritti, ma anche a problematiche tecniche o di servizio determina che nell'ambito di CLARA siano stimabili oltre 98.000 contatti telefonici annuali, con una distribuzione individuata dalla tabella che segue e che rappresenta la necessità di un servizio correttamente progettato anche alla luce ad esempio dell'afflusso turistico stagionale nelle aree litorali o dei periodi post fatturazione.

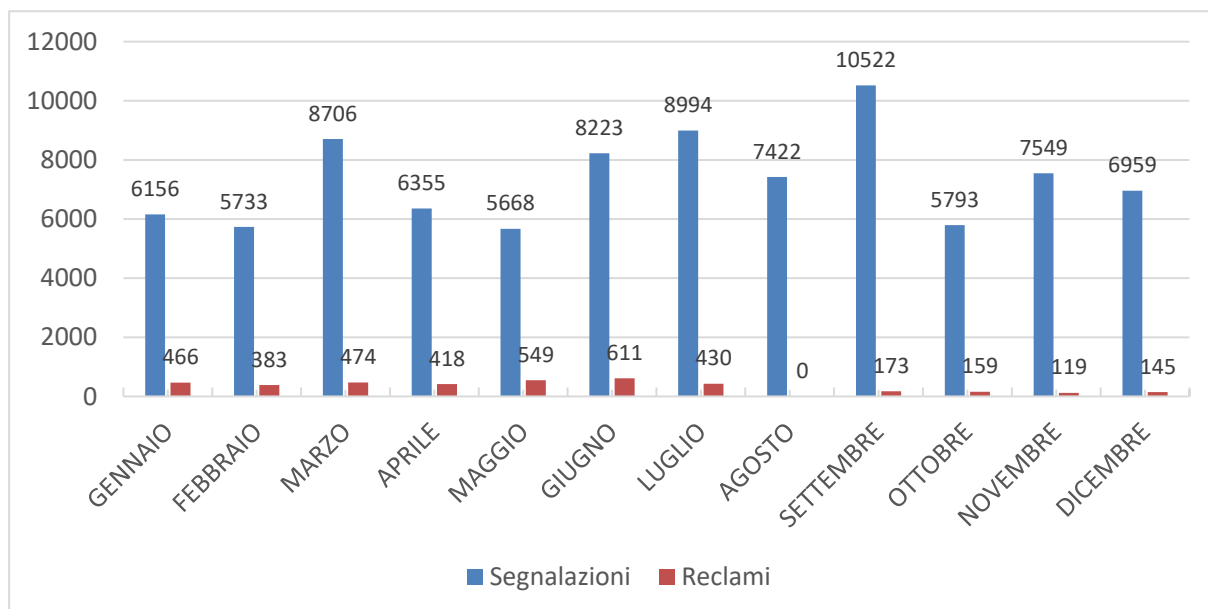


Distribuzione percentuale delle chiamate allo sportello telefonico (dati 2021)

Altri aspetti che sono stati valutati nell'ambito del miglioramento del contatto cliente sono: le richieste di servizi o di informazioni specifiche (SEGNALAZIONI) ed il primo intervento di risposta per criticità segnalate (RECLAMI).

Nel grafico che segue si evidenzia la consistenza di entrambi gli aspetti sopra esposti (con indicazione anche della deviazione percentuale +/- 5%) relativamente all'anno solare 2020 di riferimento.

Si può verificare come l'impatto della richiesta di servizi specifici e di segnalazioni impegni oltre il 95% delle chiamate.

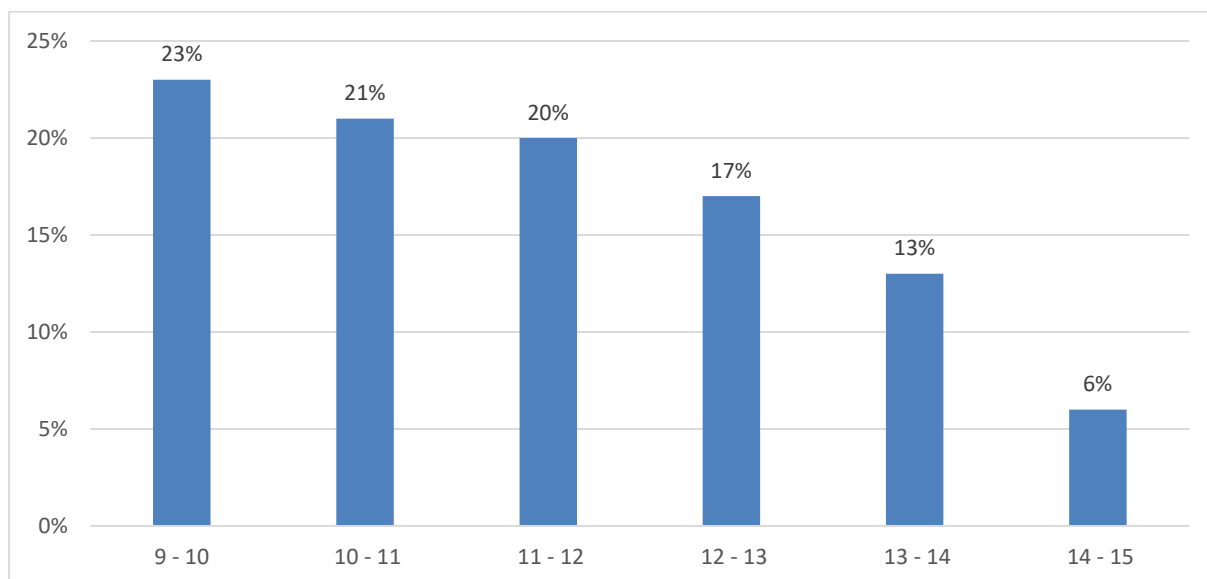


Distribuzione percentuale delle segnalazioni e dei reclami allo sportello telefonico (dati 2021)

La riqualificazione del servizio offerto dovrà necessariamente tener conto delle punte di richieste sia a livello settimanale che a livello annuale, con particolare attenzione anche alle fasce orarie



maggiormente utilizzate. La digitalizzazione dei processi garantisce sicuramente una riduzione in termini complessivi delle chiamate, ma non la loro distribuzione negli archi temporali: per la calmierazione di questa problematica, anche al fine di perseguire il mantenimento del personale impiegatizio a livello complessivo, si è condiviso di operare nella interazione e collaborazione tecnica tra la struttura di front office e quella di call center. Le due tabelle che seguono evidenziano come l'indice di chiamate in ingresso sia prevalentemente attribuite alle giornate feriali a seguito di giorni festivi e con orari solitamente coincidenti con quelli centrali della mattinata.



Incidenza percentuale delle chiamate allo sportello telefonico stimate per fascia oraria (dati 2021)

Attraverso i dati evidenziati è possibile affermare che la dotazione di personale prevista nel piano industriale (max 8 risorse - min 6 risorse) soddisfa complessivamente l'intera fascia oraria stabilita in 35 ore complessive settimanali, per 6 ore di apertura giornaliera dal lunedì al venerdì..

Analisi dei contatti da sportelli fisici

Come già descritto al precedente paragrafo, l'impostazione attuale degli sportelli fisici sarà oggetto di revisione sulla base delle effettive esigenze dei territori. In particolare l'intenzione è quella di superare il concetto di sportello fisico a livello comunale che, come riscontrato dalle indagini di soddisfazione cliente, non garantisce una qualità di servizio adeguata viste le ristrette frequenze in taluni casi delle aperture. La situazione attuale è raffigurata nello schema riportato di seguito.

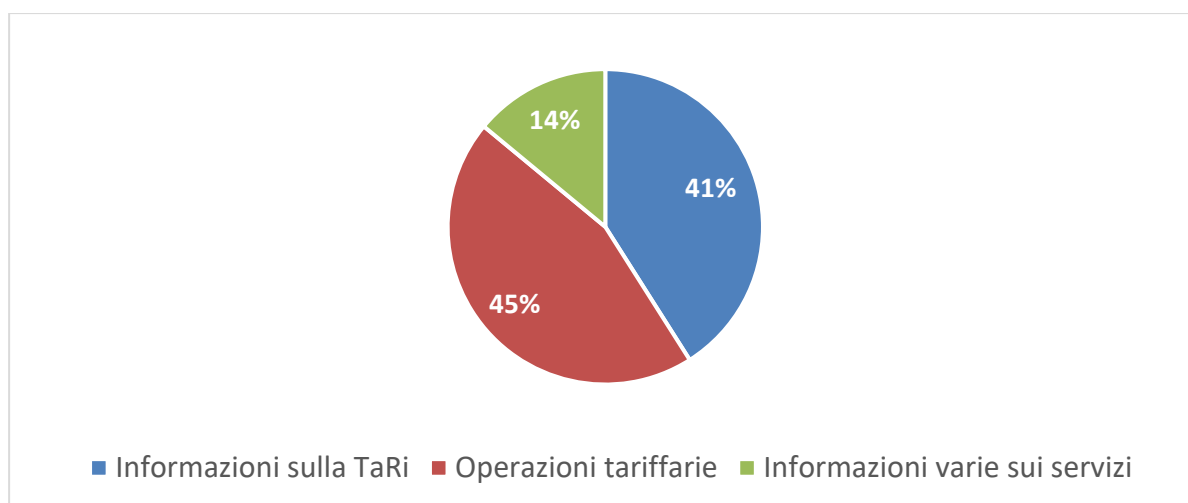
tipologia di sportello	aperture attuali	note
CONTATTO CONTINUO	tutti i giorni feriali + uno o più pomeriggi (orario pieno)	soluzione da implementare
CONTATTO SETTIMANALE	uno o due giorni feriali ogni settimana (orario parziale)	modalità di programmazione delle ore di apertura e relativo calendario da rivedere
CONTATTO SPORADICO O AD EMISSIONE	una giornata al mese + due giornate nei mesi di emissione delle fatture (orario parziale)	soluzione da eliminare

Sulla base delle analisi effettuate si prevede pertanto di individuare 9 sportelli fisici sull'intero territorio di CLARA da affiancare alle nuove modalità di gestione contratto a livello digitale.

La localizzazione di questi punti sarà definita sulla base della necessità di unire allo sportello clienti uno spazio per lo stoccaggio dei contenitori per la raccolta differenziata e relativi supporti informatici per la consegna all'utente. La scelta di unire queste due attività garantirà una maggior elasticità nelle aperture/chiusure delle utenze, ridotte tempistiche ed un miglior servizio in luogo dell'attuale strutturato con automezzi per la consegna posti fuori dagli uffici clienti. Pertanto alcuni locali che garantiscono tuttora questa duplice valenza saranno mantenuti, mentre per quelli mancanti verrà effettuata un'apposita indagine sul mercato immobiliare.

La scelta di mantenere un importante numero di sportelli fisici, ampiamente al di sopra dei livelli qualitativi indicati da Arera, è opportuna soprattutto nei primi 5-6 anni di sviluppo del piano industriale, viste le numerose modifiche al servizio ed alla tariffa che verranno apportate ed in relazione comunque alla tipologia di utenza attualmente presente sul territorio.

Occorre considerare che l'impatto tariffario sul nuovo bacino di CLARA SpA potrà prevedere la presenza media di circa il 21% delle utenze, pari a circa 30.000 contatti/anno, così suddivisi:

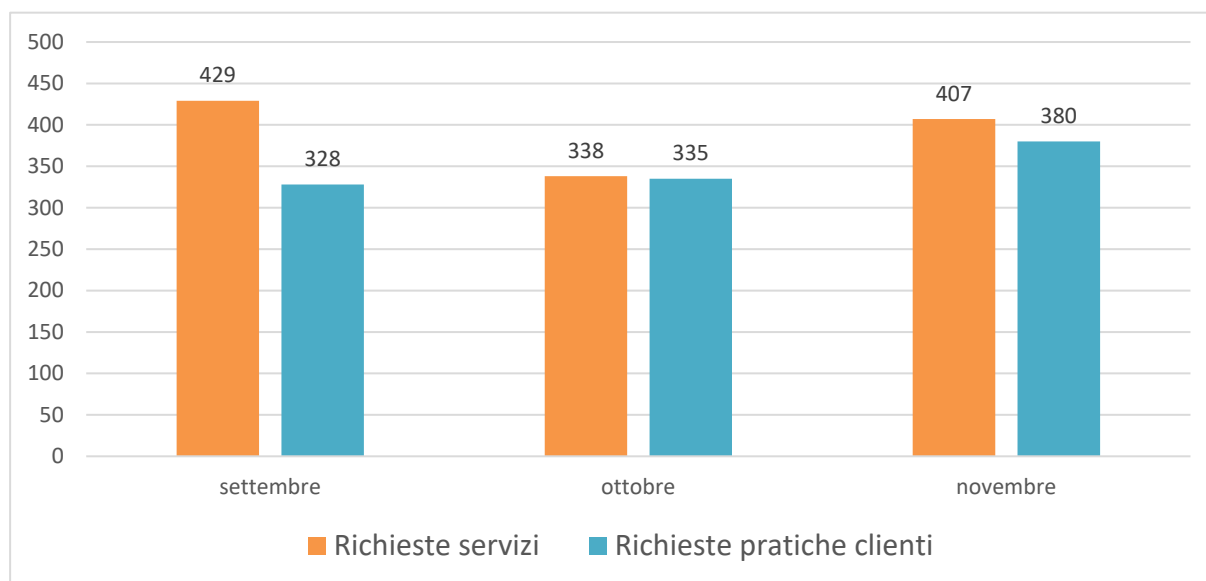




Classificazione delle operazioni di sportello e di post-sportello (dati 2021)

Negli orari di chiusura al pubblico, gli operatori svolgono attività di back office sui clienti che usufruiscono delle piattaforme online (sagre e manifestazioni, UND, servizi in abbonamento, servizi che prevedono riduzioni tariffarie tipo compostaggio e servizio PN], oltre alla verifica periodica dei dati desunti dalle banche dati esterne e di conseguenti invii delle pratiche di accertamento.

Nel grafico che segue sono riportati i dati di utilizzo dei due principali portali on line per il periodo settembre – novembre 2021.



Utilizzo dei portali on line (dati 2021)

-
- Allegato 13 - SPORTELLI TARI - VARIAZIONI SERVIZIO

14. Rapporto con l'utenza - movimentazione contenitori

Le attività di tutoraggio

Il tutoraggio ha l'obiettivo di sensibilizzare e informare i cittadini sul corretto utilizzo dei diversi contenitori messi a loro disposizione per effettuare la raccolta differenziata, rispondere a eventuali dubbi, e supportarli in un processo di cambiamento che prevede la modifica di abitudini consolidate verso azioni di miglioramento della qualità del rifiuto conferito e della prevenzione alla sua produzione. È fondamentale che tutti gli utenti percepiscano l'importanza del proprio ruolo nell'ambito della raccolta differenziata, che deve essere vissuta come miglioramento della qualità e dell'ambiente di vita, anche in relazione alle nuove linee di intervento in fase di predisposizione da parte della Comunità Europea per la tutela dell'ecosistema. Da qui il ruolo fondamentale della figura dell'Operatore/Informatore Ambientale.

Le principali attività di tutoraggio introdotte da CLARA S.p.a. hanno previsto, fino a poco tempo fa, le seguenti attività:

1. Informazione all'utenza delle modalità operative della raccolta porta a porta
2. Consegna dei contenitori presso l'utente o nei punti di consegna/ritiro prestabiliti
3. Gestione magazzino contenitori (inventario, etichettatura ecc.)
4. Gestione procedure informatizzate connesse alla consegna e gestione contenitori
5. Presidio CCR o punti di conferimento con utilizzo di strumentazione informatica per identificazione cliente
6. Verifica del rifiuto conferito dagli utenti e spostamento sacchetti
7. Verifiche sul territorio per accertamento posizioni TIA e dotazioni contenitori

Le attività riconducibili a quest'area di business sono le seguenti:

- Gestione completa di ogni tipologia di contenitore, a perdere (es. sacchi) o riutilizzabili, di qualsiasi dimensione, con capienza utile netta fino a 3200 litri, utilizzati per qualsiasi tipologia di raccolta o servizio. Nella gestione contenitori sono comprese le seguenti attività principali:
 - Ricezione, carico e scarico delle dotazioni a magazzino e ricevimento documenti di trasporto
 - Posizionamento, riordino, classificazione, disimballaggio, montaggio, pulizia e preparazione dei contenitori per la consegna agli utenti
 - Carico a gestionale dei contenitori presenti in magazzino per mezzo di strumenti informatici adeguati
 - Gestione TAG RFID sui contenitori ovvero, taggatura, verifica di funzionamento, prove di lettura, dismissione TAG non funzionanti
 - Inventario di magazzino, sia con strumenti informatici che in modo manuale



- Gestione del mezzo (cura, pulizia e manutenzione programmata) e delle attrezzature aziendali assegnate (palmari, tablet, cellulari, ecc.)
- Carico e scarico dei mezzi utilizzati per i servizi di consegna, ritiro e movimentazione contenitori
- Consegne, ritiri, sostituzioni, di contenitori presso le utenze
- Posizionamento, rimozione, spostamento, di contenitori su suolo pubblico
- Manutenzione ordinaria e straordinaria dei contenitori, come ad esempio la pulizia, il lavaggio, la sostituzione di parti danneggiate (ruote, coperchi, serrature, adesivi, ecc.), o la dismissione di contenitori non più recuperabili
- Gestione delle consegne con strumentazione informatica adeguata e redazione report di consegna
- Attività di rilievo, censimento, controllo dei contenitori presenti sul territorio e quindi dei conferimenti da parte dell'utenza con monitoraggio puntuale dei servizi di raccolta svolti dall'azienda con rendicontazione ad uso interno
- Attività di informazione e formazione all'utenza, sul corretto utilizzo delle dotazioni e sugli aspetti generali e servizi forniti dell'azienda (es. calendari, orari CIR, Ecomobile, Call Center, ecc.)

Informazione all'utenza delle modalità operative della raccolta porta a porta

Le utenze vengono generalmente raggiunte dalle informazioni attraverso vari canali, tra cui i media, il sito web, le campagne informative, opuscoli, incontri diretti con i cittadini, social network, ecc. Le informazioni vengono poi concretizzate dall'intervento delle azioni di tutoraggio che garantiscono la correlazione tra azienda e utente. Il processo comunicativo deve essere così inteso non come passaggio unidirezionale, ma condivisione di significati, finalizzato a garantire informazioni trasparenti, tempestive, chiare e omogenee.

La raccolta porta a porta, che prevede il ritiro a domicilio sia per utenze domestiche che non domestiche, viene effettuata con modalità differenti a seconda del tipo di tariffazione applicata e, conseguentemente, della tipologia di contenitori consegnata in dotazione agli utenti a seconda che si tratti di:

- Comuni porta a porta con Tariffa corrispettiva tradizionale (Comacchio, Codigoro, Copparo, Goro, Fiscaglia, Jolanda di Savoia, Lagosanto, Masi Torello, Mesola, Ostellato, Portomaggiore, Voghiera, Bondeno, Cento, Poggio Renatico, Terre del Reno, Vigarano Mainarda)
- Comuni porta a porta con Tariffa su Misura (Tresignana, Riva del Po)

All'atto della consegna delle dotazioni all'utente vengono fornite le informazioni necessarie per un corretto conferimento dei rifiuti e per un corretto utilizzo delle dotazioni.

Di seguito lo schema delle dotazioni previste per le utenze domestiche dei Comuni a Tariffa corrispettiva tradizionale e delle informazioni fornite.

NR		PN	
CONTENITORE	MODALITÀ DI CONFERIMENTO	CONTENITORE	MODALITÀ DI CONFERIMENTO
Sacchi da 80lt marcati CLARA (sacco contatore) OPPURE Contenitore da 30 lt	Il sacco deve essere esclusivamente marcato CLARA, e deve essere esposto ben chiuso in prossimità dell'abitazione/punti di raccolta. Non è ammessa la raccolta di sacchi senza logo CLARA e che non siano in prossimità dell'abitazione/punti di raccolta	Contenitori da 120lt marcati CLARA	All'interno il rifiuto deve essere conferito in sacchi grigi semitrasparenti che l'utente provvederà a procurarsi autonomamente. NON devono essere inseriti sacchi NR CLARA. Il coperchio deve essere chiuso e non sono ammessi sacchi al di fuori del contenitore. Ad oggi si riscontrano delle disuniformità nella consegna di codesti rifiuti che verranno eliminate dalle azioni previste nel piano industriale

UO		PL	
CONTENITORE	MODALITÀ DI CONFERIMENTO	CONTENITORE	MODALITÀ DI CONFERIMENTO
Contenitore 23/25 lt marcato CLARA	All'interno il rifiuto deve essere conferito in sacchi compostabili, biodegradabili forniti da CLARA l'utente che ne rimarrà sprovvisto, potrà provvedere a procurarsene autonomamente. Non sono ammessi sacchi al di fuori del contenitore e sacchi che non riportino i marchi di certificazione di compostabilità. Gli operatori raccolgeranno solo il rifiuto, NON SFUSO, correttamente inserito all'interno del contenitore chiuso, esposto in prossimità dell'abitazione/punti di raccolta. Non è ammessa la raccolta di contenitori che non siano in prossimità dell'abitazione/punti di raccolta. È vietato esporre i contenitori con coperchio aperto. Chi sceglie di praticare il compostaggio domestico con riduzione della Tariffa, non riceverà il kit per l'umido	Sacchi semitrasparenti gialli da 120lt marcati CLARA OPPURE Sacchi semitrasparenti (gialli o neutri), da 120lt anche senza marcatura CLARA	Il materiale va inserito sfuso cercando di ridurre al massimo il volume degli imballaggi



CC		VR	
CONTENITORE	MODALITÀ DI CONFERIMENTO	CONTENITORE	MODALITÀ DI CONFERIMENTO
Non previsto	Sfuso, legato con spago o nastro adesivo, oppure in scatole a perdere, o all'occorrenza contenitori di proprietà dell'utente, come cassette da ortofrutta, ceste, bacinelle o altri piccoli contenitori rigidi o semirigidi (dimensioni massime cm. 50x30x20 e peso del contenuto non superiore a 9 kg,)	Sacchi da 80lt marcati CLARA OPPURE Contenitore da 240lt marcato Clara	Devono essere esposti in numero massimo di 4 per volta e lasciati aperti: l'operatore li svuoterà e li riporrà nel punto di esposizione. Chi sceglie di praticare il compostaggio domestico con riduzione della Tariffa potrà utilizzare il servizio porta a porta esclusivamente per le fascine (massimo 4 alla volta), ma non riceverà i sacchi e non potrà esporre erba, foglie e altri piccoli scarti verdi

Di seguito lo schema delle dotazioni consegnate alle utenze NON domestiche dei **Comuni a Tariffa corrispettiva** tradizionale e delle informazioni fornite:

NR		PN	
CONTENITORE	MODALITÀ DI CONFERIMENTO	CONTENITORE	MODALITÀ DI CONFERIMENTO
Sacchi da 80lt marcati CLARA (sacco contatore) OPPURE Contenitori da 30lt a 1100lt marcati Clara	Il sacco deve essere esclusivamente marcato CLARA, e deve essere esposto ben chiuso in prossimità dell'abitazione/punti di raccolta. Non è ammessa la raccolta di sacchi senza logo CLARA e che non siano in prossimità dell'abitazione/punti di raccolta A chi viene consegnato il contenitore, non verranno consegnati sacchi che dovranno così essere procurati autonomamente; i sacchi dovranno essere semitrasparenti senza marcatura CLARA. E' vietato esporre i contenitori con coperchio sollevato e/o con ulteriori sacchi posti al di sopra o a terra. Gli operatori raccoglieranno solo il rifiuto, NON SFUSO, correttamente inserito all'interno del contenitore chiuso esposto in prossimità dell'abitazione/punti di raccolta	Non previsto	

UO		PL	
CONTENITORE	MODALITÀ DI CONFERIMENTO	CONTENITORE	MODALITÀ DI CONFERIMENTO
<p>Contenitore da 23/25 lt a 1100lt Marcati Clara</p>	<p>All'interno il rifiuto deve essere conferito in sacchi compostabili, biodegradabili forniti da CLARA, (ma senza il logo CLARA); ciò significa che l'utente che ne rimarrà sprovvisto, potrà provvedere a procurarsene autonomamente. Non sono ammessi sacchi al di fuori del contenitore e sacchi che non riportino i marchi di certificazione di compostabilità. Gli operatori raccoglieranno solo il rifiuto, NON SFUSO, correttamente inserito all'interno del contenitore chiuso, esposto in prossimità dell'abitazione/punti di raccolta. Non è ammessa la raccolta di contenitori che non siano in prossimità dell'abitazione/punti di raccolta. È vietato esporre i contenitori con coperchio aperto</p> <p>Gli utenti dotati di contenitori da 120lt in su ricevono una dotazione sacchi da 60lt non marcati CLARA. L'utente può comunque utilizzare sacchi acquistati in autonomia</p>	<p>Sacchi semitrasparenti gialli da 120lt marcati CLARA OPPURE Sacchi semitrasparenti (gialli o neutri), da 120lt anche senza marcatura CLARA OPPURE Contenitori da 120lt a 1100lt marcati Clara</p>	<p>Nei sacchi il materiale va inserito cercando di ridurre al massimo il volume degli imballaggi Non è ammessa la raccolta di sacchi con o senza logo CLARA che non siano in prossimità dell'abitazione/punti di raccolta. Nei contenitori il materiale può essere inserito SFUSO. Non sono ammessi materiali al di fuori del contenitore</p>

CC		VR	
CONTENITORE	MODALITÀ DI CONFERIMENTO	CONTENITORE	MODALITÀ DI CONFERIMENTO
<p>Contenitore da 120lt a 1100lt marcato Clara</p> <p>OPPURE</p> <p>Sfuso, legato con spago o nastro adesivo, oppure in scatole a perdere</p>	<p>Nel contenitore il materiale va inserito sfuso cercando di ridurlo al massimo il volume. Dimensioni delle scatole a perdere: max cm. 50x30x20 e peso del contenuto non superiore a 9 kg</p>	<p>Sacchi da 80lt OPPURE Carrellato da 240lt marcato Clara</p>	<p>Per quanto riguarda i sacchi, devono essere esposti in numero massimo di 4 per volta e lasciati aperti: l'operatore li svuoterà e li riporterà nel punto di esposizione. Insieme ai sacchi possono essere esposte per ogni turno di raccolta fino a 4 fascine di massimo un metro di lunghezza. Per quanto riguarda i contenitori, il materiale va inserito sfuso. Fuori dal contenitore possono essere esposte per ogni turno di raccolta fino a 4 fascine di massimo un metro di lunghezza. Chi sceglie di praticare il compostaggio domestico potrà utilizzare il servizio porta a porta esclusivamente per le fascine (massimo 4 alla volta), ma non riceverà i sacchi e non potrà esporre erba, foglie e altri piccoli scarti verdi</p>



Di seguito lo schema delle dotazioni previste per le utenze **domestiche dei Comuni a Tariffa Puntuale misurata** e delle informazioni fornite:

NR		PN	
CONTENITORE	MODALITÀ DI CONFERIMENTO	CONTENITORE	MODALITÀ DI CONFERIMENTO
Contenitori da 30lt Contenitori da 120lt marcati Clara	All'interno il rifiuto deve essere conferito in sacchi grigi semitrasparenti che l'utente provvederà a procurarsi autonomamente. Non sono ammessi sacchi al di fuori del contenitore, fatta eccezione per i sacchi rossi prepagati che devono essere posti nelle immediate vicinanze del contenitore. Gli operatori raccoglieranno solo il rifiuto, NON SFUSO, correttamente inserito all'interno del contenitore chiuso. È vietato esporre i contenitori con coperchio eccessivamente aperto	Contenitori da 120lt marcati Clara	All'interno il rifiuto deve essere conferito in sacchi grigi semitrasparenti che l'utente provvederà a procurarsi autonomamente. Il coperchio deve essere chiuso e non sono ammessi sacchi al di fuori del contenitore

UO		PL	
CONTENITORE	MODALITÀ DI CONFERIMENTO	CONTENITORE	MODALITÀ DI CONFERIMENTO
Contenitore da 23/25lt marcati Clara	Deve essere utilizzato il solo bidone marrone da 23/25lt, all'interno del quale andranno collocati i sacchetti pieni, ben chiusi. Il contenitore aerato sottolavello va utilizzato solo all'interno, inserendovi sacchetti biodegradabili e compostabili (quelli consegnati da CLARA o altri reperibili a propria cura, come le sportine per la spesa fornite dalla maggior parte di negozi e supermercati o i sacchetti per l'ortofrutta)	Sacchi semitrasparenti (gialli o neutri), di volumetria analoga a quelli marcati CLARA (120lt) procurati autonomamente	Il materiale va inserito cercando di ridurre al massimo il volume degli imballaggi

CC		VR	
CONTENITORE	MODALITÀ DI CONFERIMENTO	CONTENITORE	MODALITÀ DI CONFERIMENTO
Carrellato 120lt marcato Clara OPPURE Sfuso, legato con spago o nastro adesivo, oppure in scatole a perdere	Nel contenitore il materiale va inserito sfuso cercando di ridurne al massimo il volume. OPPURE Scatole a perdere di dimensioni massime cm. 50x30x20 e peso del contenuto non superiore a 9 kg	Contenitore da 240lt marcato Clara	Il materiale va inserito sfuso. Fuori dal contenitore possono essere esposte per ogni turno di raccolta fino a 4 fascine di massimo un metro di lunghezza

Di seguito lo schema delle dotazioni previste per le **utenze non domestiche dei Comuni a Tariffa Puntuale misurata** e delle informazioni fornite:

NR		PN	
CONTENITORE	MODALITÀ DI CONFERIMENTO	CONTENITORE	MODALITÀ DI CONFERIMENTO
Contenitori da 30lt a 1100lt marcati Clara	All'interno il rifiuto deve essere conferito in sacchi grigi semitrasparenti che l'utente provvederà a procurarsi autonomamente. Non sono ammessi sacchi al di fuori del contenitore. Gli operatori raccoglieranno solo il rifiuto, NON SFUSO, correttamente inserito all'interno del contenitore chiuso. È vietato esporre i contenitori con coperchio eccessivamente aperto	NON PREVISTO	

UO		PL	
CONTENITORE	MODALITÀ DI CONFERIMENTO	CONTENITORE	MODALITÀ DI CONFERIMENTO
Contenitore da 23/25lt a 1100lt marcati Clara	All'interno il rifiuto deve essere conferito in sacchi compostabili, biodegradabili che l'utente provvederà a procurarsi autonomamente. Non sono ammessi sacchi al di fuori del contenitore. Gli operatori raccoglieranno solo il rifiuto, NON SFUSO, correttamente inserito all'interno del contenitore chiuso. È vietato esporre i contenitori con coperchio. È vietato esporre i contenitori con coperchio eccessivamente aperto. Il contenitore aerato sottolavello va utilizzato solo all'interno	Contenitore da 120lt a 1100lt marcati Clara OPPURE Sacchi semitrasparenti (gialli o neutri), di volumetria analoga a quelli marcati CLARA (120lt) procurati autonomamente	All'interno dei contenitori il materiale va inserito sfuso cercando di ridurre al massimo il volume degli imballaggi. Non sono ammessi materiali al di fuori del contenitore Il sacco deve essere esposto ben chiuso

CC		VR	
CONTENITORE	MODALITÀ DI CONFERIMENTO	CONTENITORE	MODALITÀ DI CONFERIMENTO
Contenitore da 120lt a 1100lt marcati Clara OPPURE Sfuso, legato con spago o nastro adesivo, oppure in scatole a perdere	Nel contenitore il materiale va inserito sfuso cercando di ridurne al massimo il volume. Dimensioni delle scatole a perdere: max cm. 50x30x20 e peso del contenuto non superiore a 9 kg	Contenitore da 240lt marcati Clara	Nei contenitori il materiale va inserito sfuso. Fuori dal contenitore possono essere esposte per ogni turno di raccolta fino a 4 fascine di massimo un metro di lunghezza

A fronte di quanto emerge dall'analisi dello stato attuale delle attività, si **prevede necessariamente** di attuare le seguenti azioni:



- omogeneizzare le dotazioni tra tutti i territori comunali (ad eccezione di casi specifici es. territorio di Comacchio);
- omogeneizzare le informazioni attraverso la creazione di unico canale di comunicazione
- aggiornare costantemente il materiale informativo da cui attingere indicazioni ed eventualmente da consegnare all'utente
- incontri periodici per definire obiettivi, traguardi, stimolare senso di appartenenza, maggior responsabilizzazione.

Consegna dei contenitori presso l'utente nei punti di consegna/ritiro prestabiliti

Le azioni del tutoraggio prevedono altresì la presenza di punti fissi calendarizzati nei Comuni serviti, consentendo all'utente di ottenere le informazioni relative alla maggior parte dei servizi richiesti, come ad esempio apertura ruolo TARI, riconsegna contenitori, richiesta di informazioni, ecc. La presenza contemporanea di servizi diversi e complementari rappresenta un valore aggiunto per il cittadino e verrà svolto principalmente in Comuni ad alta densità di popolazione che garantiscono una maggior fruibilità dei servizi erogati.

In ottica di ottimizzazione dei costi, si prevede una riorganizzazione dei punti di consegna/ritiro che coincideranno con gli sportelli clienti nella nuova conformazione progettuale.

Di seguito si riporta una sintesi degli interventi effettuati nel 2020.

Tipologia di intervento	Quantità
Richiesta consegna contenitori	1208
Richiesta prima consegna	1033
Richiesta ritiro contenitori	935
Contenitore danneggiato	809
Richiesta contenitori / sacchi	774
Richiesta cambio volumetria	188
Richiesta contenitori aggiuntivi	85
Richiesta contenitore gratuito	28
Richiesta serratura	22
Compostaggio	15
Richiesta nuovo contenitore	4
Sostituzione contenitore	4
Richiesta consegna condominiale	3
Richiesta contenitore a pagamento	3

Gestione magazzino contenitori

Gli Addetti alla Gestione Contenitori svolgono le seguenti ulteriori attività:

- Ricezione, carico e scarico delle dotazioni a magazzino e ricevimento documenti di trasporto
- Posizionamento, riordino, classificazione, disimballaggio, montaggio, pulizia e preparazione dei contenitori per la consegna agli utenti
- Carico a gestionale dei contenitori presenti in magazzino per mezzo di strumenti informatici adeguati
- Gestione TAG RFID sui contenitori ovvero, taggatura, verifica di funzionamento, prove di lettura, dismissione TAG non funzionanti
- Inventario di magazzino, sia con strumenti informatici che in modo manuale

Nell'ambito delle azioni previste dal piano industriale, verrà individuata una nuova struttura di magazzino che permetta di avere dati efficaci e sia efficace nelle operazioni di riassortimento dei beni.

Gestione procedure informatizzate connesse alla consegna e gestione contenitori

Come nei Comuni a Tariffa puntuale misurata, anche nei Comuni a Tariffa puntuale corrispettiva, le dotazioni vengono consegnate con l'ausilio di un palmare informatico che consente di tracciare il materiale aggiornando simultaneamente il gestionale.

Tutti i contenitori sono dotati di indicazione della frazione di rifiuto cui sono destinati, riportano una matricola esterna identificativa a numerazione univoca e un apposito dispositivo elettromagnetico denominato "transponder", che consente di rilevare i dati necessari alla tariffazione (n. svuotamenti, giornata e orario di esecuzione del servizio), per le frazioni di rifiuto concordate. Le operazioni di identificazione avvengono mediante dispositivo portatile di lettura del codice transponder, denominato comunemente "lettore", in uso ad ogni operatore. Il "lettore" è fornito ad ogni operatore prima dell'inizio del giro di raccolta nei soli Comuni a Tariffa puntuale. Codesta modalità di gestione genera alcune riflessioni sulla filiera di tracciabilità delle letture effettuate dall'operatore con lo strumento sino al database di codifica degli svuotamenti e per questo motivo nel piano industriale è prevista una rivalutazione degli strumenti di misura degli svuotamenti da effettuarsi mediante sistema di lettura e tracciamento posizionato direttamente a bordo dei mezzi di raccolta.

La conduzione dell'avviamento del nuovo servizio e la successiva fase di mantenimento avranno bisogno di una diversa modulazione, sia in termini di numero di operatori interni, sia di utilizzo di aziende terze a supporto, sia in relazione alla vera e propria fase di acquisizione e sviluppo degli strumenti hardware e software.

La fase di start up necessiterà di un approccio metodologico e di conduzione delle attività sensibilmente diverso da quello della vera e propria stabilizzazione e mantenimento, sia per le considerazioni di gestione (acquisto e distribuzione dei beni e delle attrezzature, materiali a perdere non più forniti ai clienti in TARI 2.0) sia per quelle organizzative.

Per il periodo in esame si presume che sarà necessario prevedere la presenza di almeno 4-5 figure professionali interne di coordinamento tecnico-operativo e di appaltatori esterni per coprire l'attività di consegna massiva prevista in piano industriale, compresi tutti gli eventuali recuperi e modificazioni



che interverranno in corso d'opera (si veda nel merito capitolo investimenti per prospetto forniture).

Nell'esecuzione della distribuzione massiva dei kit per la raccolta rifiuti PAP, gli operatori sul campo (attività che come detto si ipotizza di esternalizzare a terzi) hanno il compito di provvedere alla consegna presso le utenze dei contenitori "contatori" (intesi come nuovi strumenti di misura della fruizione del servizio), alla loro "manutenzione" ed eventuale "rimozione", così come accade per i normali strumenti di contabilizzazione dei servizi a rete, dovranno essere previsti ulteriori figure che siano in grado di supportare la fase di raccolta e censimento dati, organizzazione delle procedure, progettazione dei nuovi sistemi e verifica delle attività erogate: per questo motivo il piano prevede la presenza di operatori informatici, cartografici, specialisti di banche dati complesse, al fine di rendere compatibile la parte di raccolta con quella di fatturazione ai clienti, secondo gli schemi regolamentari.

Va rilevato che, come già previsto per i Comuni nei quali è attualmente applicata la TARI puntuale misurata, l'obiettivo di risparmio e di ottimizzazione prevede la cessazione della consegna dei sacchi a perdere per la raccolta dei rifiuti umido/organici di mense e cucine e per la raccolta degli imballaggi in plastica e alluminio, posto l'obbligo derivante dall'applicazione della legge 3 agosto 2017, n. 123, con la quale l'Italia ha recepito le disposizioni dell'Unione Europea di cui alla direttiva (UE) 2015/720 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 29 aprile 2015, che modifica la direttiva 94/62/CE per quanto riguarda la riduzione dell'utilizzo di borse di plastica in materiale leggero e per la raccolta dei rifiuti di imballaggi plastici e metallici.

15. Comunicazione e divulgazione

Premessa e obiettivi del Piano di Comunicazione collegato al Piano Industriale

Da decenni l'igiene urbana è uno dei settori in cui più accentuata è la confusione tra lo status di contribuente, utente e cliente. Se per tutti gli altri servizi pubblici si può parlare propriamente di liberalizzazione del mercato, nel caso dei rifiuti si è di fronte ad una situazione di monopolio di fatto, in cui il cliente finale non può scegliere il proprio fornitore, e tuttavia con il proprio comportamento può condizionare l'efficacia, l'efficienza e la qualità del servizio. Per questo fidelizzazione e cooperazione da parte dei clienti sono indispensabili.

Il Piano in oggetto deve tendere dunque a diverse classi di obiettivi:

- Obiettivi culturali
- Obiettivi di immagine
- Obiettivi cognitivi-comportamentali
- Obiettivi di comunicazione interna

Obiettivi culturali

Riguardano, appunto, la sfera culturale della società, gli usi, le abitudini, le convenzioni. Non si raggiungono dunque con la "conquista" dei singoli, ma lavorando sulla coscienza civica e sul senso di appartenenza ad una comunità.

È sicuramente la formazione di una buona cultura ambientale, infatti, la condizione di base necessaria (e comunque non sempre sufficiente) su cui fondare il sistema di comunicazione che serve ad indirizzare i comportamenti in modo da migliorare le quantità e la qualità della raccolta differenziata, ridurre la produzione di rifiuti e limitare gli atteggiamenti scorretti che sono causa di degrado ambientale.

Obiettivi di immagine (o di percezione)

Sono obiettivi che hanno ad oggetto l'immagine di CLARA presso il pubblico e ciò che sta dietro la sua attività: i valori, i modelli, la trasparenza delle scelte. Per CLARA gli obiettivi specifici di questa specie sono:

- Promuovere e consolidare l'immagine aziendale per l'accrescimento della visibilità e credibilità pubblica.
- Creare consenso sociale sull'operato dell'azienda (modalità di raccolta rifiuti, razionalizzazione e miglioramento dell'efficienza organizzativa, contenimento dei costi)

Il valore aggiunto aziendale da porre in evidenza è quello dell'identità, del forte radicamento sul territorio, che innesca il meccanismo virtuoso dell'attenzione al cliente.

I concetti da trasmettere prioritariamente sono quelli dell'affidabilità, della qualità del servizio, e della trasparenza, per fidelizzare il più possibile gli utenti e favorire nei dipendenti il senso di appartenenza e collaborazione.



Obiettivi cognitivi-comportamentali

Si tratta di obiettivi che hanno ad oggetto quell'insieme di conoscenze in possesso dei clienti tali da condizionarne il comportamento. In particolare, su questo fronte l'obiettivo principale sarà quello dell'informazione completa, dettagliata e corretta sui servizi, dove per servizi si intendono non solo le modalità (raccolta differenziata ecc.), ma anche i costi (tariffa), gli impegni dell'azienda e i diritti dei clienti.

Gli obiettivi specifici sono quindi:

- Informazione sull'introduzione dei sistemi di misurazione e/o di applicazione della Tariffa Puntuale nei Comuni interessati, e creazione di consapevolezza e consenso in merito al percorso intrapreso.
- Informazioni sui servizi di raccolta disponibili nel territorio in cui si vive
- Informazioni sulla necessità di ridurre i rifiuti prodotti da ciascuno, per ragioni di sostenibilità ambientale ma anche economica.

Per raggiungere obiettivi di questo tipo si tratta di lavorare con estrema chiarezza e precisione dei messaggi, trasparenza dell'operato e presa d'atto delle critiche e dei suggerimenti da parte dei clienti, intervenendo in maniera proattiva e nell'ottica del miglioramento continuo.

Obiettivi di comunicazione interna

Sono quelli che mirano all'ottimizzazione dei rapporti interpersonali in ambito lavorativo, alla creazione di un solido senso di appartenenza, alla comprensione della *mission* aziendale da parte di tutti i dipendenti e i collaboratori.

Devono essere perseguiti attraverso la partecipazione e il coinvolgimento del personale a vari livelli: attraverso la formazione continua, ma anche tramite eventi informali di condivisione dei risultati e momenti ricreativi volti alla socializzazione, tutto finalizzato al miglioramento del clima aziendale e del benessere organizzativo.

Contenuti

Occorre dunque coniugare alle attività di informazione sugli aspetti pratici che attengono la quotidianità dei clienti (raccolta differenziata, modalità dei servizi ecc.) messaggi mirati a creare nelle comunità la giusta consapevolezza sulla complessità che caratterizza l'organizzazione e la gestione dei servizi e sui relativi costi.

In sostanza la comunicazione rivolta ai clienti dovrà associare gli obiettivi di ordine culturale a quelli di percezione e a quelli cognitivi, che andranno perseguiti attraverso un'attività integrata di informazione e comunicazione i cui contenuti possono essere sintetizzati nella tabella che segue.

MACROTEMA	CONTENUTI DA COMUNICARE
RIORDINO E OTTIMIZZAZIONE DEI SERVIZI	La riorganizzazione è necessaria ai fini dell'ottimizzazione dei servizi. In particolare i principali cambiamenti riguarderanno: <ul style="list-style-type: none"> - conversione da sacchi a contenitori rigidi per la raccolta porta a porta con Tariffa su Misura - omogeneizzazione delle frequenze di raccolta nel territorio servito - erogazione di servizi on demand per ridurre ridondanze e inefficienze - sviluppo e fruizione dei Centri di raccolta - implementazione dei servizi per il decoro e la tutela dell'igiene pubblica, e di recupero dei rifiuti abbandonati
INNOVAZIONE	I canali di relazione con i clienti saranno informatizzati, senza perdere il contatto col territorio, per un'azienda più moderna ed efficiente: integrazione di canali digitali, call center, sportelli fisici, punti di contatto informali (Centri di Raccolta), infopoint periodici nei Comuni interessati da start-up di nuovi servizi o modifiche significative del sistema di raccolta
PERSONE	Formazione e motivazione del personale per un servizio più attento, più curato nella relazione, più aderente alle esigenze dei clienti. Modifiche nel sistema di raccolta ai fini della riduzione degli infortuni e di una miglior qualità della vita dei lavoratori.
SOSTENIBILITÀ E RESPONSABILITÀ SOCIALE	Valorizzazione del ruolo culturale e sociale, oltre che ambientale, dell'azienda, per la collettività.

Mezzi e strumenti

La comunicazione aziendale di CLARA è da sempre articolata in sistemi e campagne integrate, con l'utilizzo di numerosi mezzi e canali che consentono di veicolare messaggi e contenuti afferenti all'identità dell'azienda e i suoi valori, il tema della gestione dei rifiuti e l'importanza dell'assunzione di responsabilità da parte dei singoli utenti, le modalità di erogazione del servizio e le relative modifiche, l'ascolto, e l'interazione con gli utenti.

Di seguito sono riportati i principali mezzi e strumenti utilizzati, con alcune considerazioni sulle possibili implementazioni e sviluppi a cui potranno essere sottoposti.

Sito web

Si prevede la riprogettazione del sito www.clarambiente.it al fine della realizzazione di un portale ancora più snello e di facile fruizione anche per la fascia di popolazione digitalmente meno alfabetizzata. Il nuovo sito comprenderà anche un'area riservata per i soci, dalla quale tecnici e amministratori dei Comuni potranno attingere informazioni e documenti ufficiali (atti e regolamenti, materiali di comunicazione ecc.).



Social media

Imprescindibili per un'azienda contemporanea, rappresentano una vetrina per la presentazione di nuovi servizi, iniziative e campagne, e un mezzo insostituibile per la diffusione di avvisi e informazioni urgenti. Attualmente sono attivi la pagina Facebook @clarambiente.it, il canale Youtube Clara Ambiente, e la pagina Google My Business. Si prevede l'implementazione di altri canali, in particolare Instagram e LinkedIn. L'insieme dei canali social richiederà una gestione e un monitoraggio accurati e continui, al fine di veicolare nel modo più puntuale possibile i contenuti e i valori del Piano Industriale.

Ufficio stampa

I quotidiani locali continuano ad essere percepiti come mezzi di comunicazione di massa autorevoli: andranno perciò mantenute e rafforzate le media relations, anche attraverso uno scambio che coinvolga il top management attraverso incontri diretti e interviste in grado di trasmettere i contenuti e i valori del nuovo piano industriale.

Piano media

In funzione della tipologia di campagna o di progetto sarà stilato un piano per i media tradizionali, che includa carta stampata, tv e radio locali.

Houseorgan

Mezzo tradizionale, diretto, flessibile nei contenuti, nella periodicità e nel formato. Stanti gli elevati costi di stampa e distribuzione, andranno valutate la periodicità e il numero di copie, che potrebbero essere limitate ad una distribuzione presso sportelli, sedi municipali e luoghi pubblici. Gli stessi contenuti potranno essere veicolati attraverso la newsletter digitale.

Newsletter digitali

Pur escludendo il raggiungimento della fascia di popolazione digitalmente meno alfabetizzata, si tratta di un mezzo diretto e flessibile nei contenuti e nella periodicità, personalizzabile in funzione del target. Il mezzo andrà rafforzato, anche attraverso la definizione di un piano editoriale specifico sugli obiettivi e i cambiamenti dettati dal Piano Industriale.

Mailing postali diretti

Si tratta di un mezzo diretto e personalizzabile, riconosciuto come autorevole e degno di attenzione, con un elevatissimo tasso di redemption. Se ne prevede il mantenimento dell'uso in particolare per start-up di nuovi servizi o avvisi di modifiche.

Ecocalendari per la raccolta porta a porta

Strumento di comunicazione durevole, diretto e potenzialmente personalizzabile. Rispetto all'attuale versione inviata con le fatture, che seppur conveniente e in grado di garantire il raggiungimento puntuale del target, appare anonima e poco immediata, si valuterà la fattibilità tecnica di un calendario graficamente più efficace inviabile insieme alle fatture.

Incontri pubblici per start-up di nuovi servizi, momenti di aggiornamento o ascolto in itinere

Modalità di *direct relation* ad alta efficacia. Consente di instaurare un dialogo informale con i

partecipanti, e di creare un rapporto di fiducia verso l'azienda, potendo i clienti dare un volto ai rappresentanti della stessa.

Infopoint in occasione di start-up nuovi servizi o di fiere ed eventi locali

Altro mezzo di direct relation ad alta efficacia. Benché richieda un'organizzazione rigida e disponibilità di personale qualificato, si tratta indubbiamente di un mezzo da consolidare in occasione di start-up o modifiche di servizi.

Guide, pieghevoli, volantini

Per campagne specifiche o per informative legate all'avvio di nuovi servizi o a modifiche, saranno utilizzati anche strumenti cartacei tradizionali come opuscoli, pieghevoli, volantini, in grado di raggiungere differenti target a prescindere dal livello di alfabetizzazione digitale. Hanno il limite di non essere aggiornabili in caso di modifiche del servizio, anche minime, e quindi sono destinati ad un breve ciclo di vita. Si privilegerà a questo proposito sempre l'uso di carte riciclate o certificate FSC, per ridurre l'impatto ambientale e trasmettere un messaggio coerente di sostenibilità ambientale.

Manifesti, locandine, affissioni stradali

Per campagne specifiche sarà preso in considerazione anche l'uso di questo mezzo tradizionale e credibile, benché oggi in parte superato dai nuovi media. Nel territorio servito da CLARA gli spazi di grandi dimensioni sono numericamente molto ridotti, e gli spazi più diffusi (70x100) hanno una capacità di penetrazione molto modesta.

Trasmissioni televisive tematiche su emittenti locali

Il mezzo televisivo consente di veicolare messaggi ad alto impatto emozionale: a questo proposito, in collaborazione con le emittenti televisive locali potranno essere prodotti e trasmessi spot video di sensibilizzazione in particolare sui temi attinenti il rispetto del territorio e l'importanza dei comportamenti individuali ai fini del decoro, dell'igiene e della salute pubblica.

Spot radiofonici

Mezzo immediato e dai costi contenuti, potrà essere utilizzato sia per campagne di carattere sociale, sia per informazioni di servizio.

Educazione ambientale

I progetti scuola, realizzati da oltre 20 anni, prima da Area e Cmv poi da Clara, saranno consolidati e aggiornati costantemente, come modalità di sensibilizzazione coinvolgente e divertente, apprezzata da studenti, docenti, famiglie e Comuni. Il programma comprenderà incontri didattici in aula (ed eventualmente a distanza, all'occorrenza), attività laboratoriali di recupero creativo, spettacoli e letture animate, visite guidate ad impianti e aziende del territorio protagoniste dell'economia circolare, iniziative a premi tematiche.

Attività di animazione territoriale rivolte a bambini e famiglie

In occasione di start-up di nuovi servizi o di lancio di iniziative di comunicazione, saranno organizzati



punti informativi all'aperto, per esempio in occasione di eventi, fiere o mercati. Potranno inoltre essere organizzate attività laboratoriali di recupero creativo, rivolte in particolare a famiglie con bambini, e giochi-spettacolo tematici.

Sponsorizzazione di iniziative culturali, sociali e ambientali a favore del territorio

Attraverso le sponsorizzazioni l'azienda punta a diffondere la notorietà del marchio presso gli utenti finali, a promuovere la propria immagine e il proprio ruolo sociale, a migliorare il *goodwill* nel territorio. Obiettivo delle sponsorizzazioni è dunque alimentare l'immagine positiva di CLARA come azienda impegnata socialmente in maniera attiva a favore delle iniziative culturali, ricreative o sportive promosse dalle amministrazioni comunali o dalle associazioni locali e coerenti con la propria immagine e missione. Allo stesso tempo l'esposizione del marchio può favorire il senso di appartenenza di dipendenti e soci.

Andrà considerata l'opportunità di programmare attivamente le iniziative da sponsorizzare, in funzione dei benefici d'immagine derivanti dall'esposizione del marchio

Partecipazione ad eventi locali come relatori o con spazi espositivi-informativi

Convegni e fiere restano mezzi di promozione dell'immagine e del ruolo culturale dell'azienda nel contesto, non solo locale, in cui opera. Saranno perciò considerate eventuali partecipazioni come relatori o con spazi espositivi ed informativi in occasione di fiere di settore e convegni specialistici.

Sostegno di iniziative volontarie di pulizia di boschi, spiagge e spazi verdi urbani

Analogamente alle sponsorizzazioni, il sostegno di iniziative volontarie promosse da Comuni, associazioni e semplici gruppi di cittadini per la pulizia di luoghi pubblici come spiagge, pinete, boschi, strade e piazze, rappresenta un mezzo di valorizzazione dell'immagine dell'azienda e del suo ruolo sociale ed ambientale per la collettività. Per questo, CLARA continuerà a incentivare e supportare la promozione di tali iniziative, anche attraverso la strutturazione e standardizzazione delle procedure.

Indagini annuali di customer satisfaction

La misurazione della Customer Satisfaction degli utenti, così come i bilanci sociali e ambientali rientrano in un'ottica di relazione con gli utenti ed i cittadini. Il trend di rilevazione della Customer Satisfaction con frequenza annuale sarà cruciale perché da un lato consente di ascoltare l'opinione pubblica rispetto all'efficacia dell'operato, disintermediando le relazioni tra utenti ed emittente di servizi e concretizzando un'immagine di prossimità e disponibilità all'ascolto; dall'altro consente di calibrare gli investimenti per l'erogazione dei servizi sulla base delle reali esigenze intervenendo solo dove è necessario e richiesto così da pianificare la gestione delle attività quanto più possibile rispondente ai bisogni reali dei cittadini e al percepito della collettività.

Indagini di questa natura amplificano il loro valore e offrono il massimo delle informazioni solo nella reiterazione nel tempo perché i risultati si rendono espliciti e assumono significato soprattutto se si legge in linea di tendenza, se si osservano i mutamenti nella diacronicità e in relazione ai mutamenti delle comunità di riferimento.

Analisi della reputazione aziendale

A pochi mesi dalla fusione CLARA ha iniziato ad attraversare un periodo turbolento che ha fatto emergere alcune criticità, con ricadute sull'immagine, sulla reputazione ed anche sulla soddisfazione verso il servizio erogato, oltre che sull'operato e sulle iniziative messe in campo.

Sarà quindi opportuno indagare su più livelli la reputazione aziendale, coinvolgendo sia la popolazione che alcuni esponenti politici locali. Il coinvolgimento degli amministratori locali e dei profili tecnici operanti nei comuni in cui Clara è presente, potrebbe offrire un'ulteriore opportunità di ingaggio: sarebbe l'occasione per veicolare l'interesse e l'apertura dell'azienda verso l'ascolto attraverso un soggetto terzo, garante della privacy e della neutralità di analisi.

Programma della comunicazione per la riorganizzazione del servizio di raccolta e per il passaggio alla Tariffa su Misura

La riorganizzazione dei servizi di raccolta basata sui principi dell'economia circolare e il completamento del percorso di conversione alla tariffa puntuale sono tra gli obiettivi principali del Piano Industriale 2022-2036.

Il raggiungimento di tali obiettivi passa necessariamente attraverso una strutturata strategia di comunicazione, che metterà in primo piano, tra gli strumenti e i mezzi descritti nei paragrafi precedenti, quelli di *direct relations*.

Il percorso, che partirà dal confronto con le amministrazioni coinvolte e con gli stakeholder di riferimento, si articolerà in due fasi principali.

La prima fase riguarderà la comunicazione della modifica della dotazione di contenitori per la raccolta porta a porta. Sarà necessario cioè informare i clienti della necessità di dotarli di contenitori rigidi anche per le tipologie di raccolta per le quali finora sono stati utilizzati sacchi o contenitori a perdere. Questa fase prevede la produzione di materiali informativi tradizionali (pieghevoli, lettere, locandine ecc.), incontri pubblici, azioni di comunicazione integrata anche attraverso l'uso di social media, newsletter digitali e app. L'azione centrale in questa fase sarà la visita a tutte le utenze per la consegna dei contenitori mancanti, l'applicazione del tag a quelli già in loro possesso e l'informazione relativa alle nuove modalità di esposizione, propedeutica all'inizio della misurazione sperimentale.

La seconda fase della campagna di comunicazione riguarda l'avvio dell'applicazione effettiva della Tariffa su Misura. Comprenderà nuovamente azioni di comunicazione integrata, mailing diretti ad ogni utenza, eventuali incontri pubblici e/o materiali di approfondimento sulle modalità di calcolo della nuova Tariffa, sulle buone pratiche da mettere in atto per contenere i costi, sulle opportunità di controllo dei propri conferimenti.

Nel cronoprogramma che segue sono evidenziate le fasi e le azioni da pianificare per ciascun bacino territoriale.



Cronoprogramma tipo

AZIONE	mese							
	1	2	3	4	5	6	7	8
Tavoli tecnici azienda-Comune								
Coinvolgimento stakeholder (focus group, associazioni cat.)								
Conferenza/comunicato stampa di avvio								

Fase 1: comunicazione conversione contenitori

Stampa materiali informativi (locandine, pieghevoli, eventuali mailing)								
Prima assemblea pubblica generale								
Direct mailing tutte le utenze								
Azioni di comunicazione integrata (inserzioni/comunicati/web/social/newsletter/app)								
Visite domiciliari per informazione + consegna/taggatura contenitori *								
Misurazione sperimentale								

Fase 2: comunicazione applicazione Tariffa su

Misura

Azioni di comunicazione integrata (inserzioni/comunicati/web/social/newsletter/app)								
Direct mailing tutte le utenze per avvio applicazione Tariffa su Misura								
Incontri pubblici popolazione e aziende								
Allegato informativo prima fattura di applicazione della nuova Tariffa								

16. La costruzione del PEF e la TARI misurata

Premessa

Uno dei passaggi fondamentali relativi alle azioni da intraprendere con celerità nell'ambito del Piano Industriale risulta essere il sistema di **TARIFFA PUNTUALE** quale strumento a maggior efficacia per creare le migliori sinergie positive tra prevenzione e riciclaggio, ottenendo peraltro una maggiore equità contributiva che permette di far pagare in relazione all'effettivo servizio erogato e non in base ai metri quadri o ai componenti della famiglia.

La conferma dell'importanza riconosciuta a questa tipologia di azioni viene anche dalla recente relazione sulla gestione dei rifiuti urbani negli Stati membri dell'Unione Europea "Screening of waste management performance of EU Member States" (BiPro 2012). Questa relazione classifica gli Stati membri in base ad una serie di criteri, attribuendo bandiere verdi, arancioni e rosse sulla base di alcuni indicatori quali il totale dei rifiuti riciclati, le tariffe del servizio dei rifiuti, le eventuali violazioni della normativa europea. È previsto che la Commissione si baserà su questa relazione per stilare piani di attività rivolti agli Stati membri che hanno registrato i risultati peggiori, dei quali discuterà nel corso del 2013 con le autorità nazionali in seminari bilaterali.

Tra i criteri individuati per la valutazione degli Stati Membri è in particolare presente il P.A.Y.T. "Pay as you throw systems" il quale individua l'applicazione nel territorio nazionale di procedure in grado di commisurare la tariffa applicata con l'effettiva produzione di rifiuto della singola utenza. E' presumibile inoltre che tale relazione rappresenterà la base per la valutazione e l'implementazione della direttiva quadro 98/2008 negli Stati membri.

La necessità di applicare un principio più equo e di porre in atto i principi dettati dalla normativa europea ("chi inquina paga") ha spinto molte amministrazioni comunali a sperimentare già in passato tecniche che permettessero di correlare ogni utente alla quantità di rifiuto effettivamente prodotta e al corrispettivo richiesto.

La determinazione di una tariffa commisurata alla produzione dei rifiuti da parte degli utenti può essere effettuata attraverso forme di calcolo diverse e in particolare con modalità parametriche o puntuali. Nel caso della tariffa parametrica la produzione dei rifiuti è presuntiva ed è di fatto stimata applicando coefficienti derivati da dati di letteratura o da analisi a campione e articolati per tipo di nucleo familiare nel caso di utenze domestiche e per categoria di appartenenza nel caso di attività produttive.

La tariffa puntuale mira invece a quantificare i rifiuti prodotti da ogni utenza al fine di commisurare il costo del servizio al suo utilizzo effettivo sulla base della richiesta specifica.

Diverse realtà hanno implementato sistemi di tariffazione puntuale sperimentando differenti modelli operativi, gestionali e di riscossione. I potenziali sistemi di conferimento e di quantificazione del rifiuto



possono essere infatti diversamente declinati a seconda di numerosi fattori quali ad esempio la morfologia del territorio, il tessuto urbano e produttivo, i sistemi di raccolta già diffusi sul territorio.

Le esperienze attuate negli ultimi decenni sia in Italia che all'estero sono caratterizzate da grandi differenze ad esempio in relazione alle **modalità di quantificazione** del rifiuto prodotto dall'utenza. Alcuni sistemi P.A.Y.T. si basano sulla frequenza di servizio e prevedono il solo conteggio del numero di ritiri/svuotamenti presso l'utenza, altri conteggiano il volume del rifiuto (calotte volumetriche, sacchetti prepagati ecc.), altri infine quantificano puntualmente il peso del rifiuto conferito ad esempio attraverso l'installazione sui contenitori stradali di calotte con sistema di pesatura.

Un'altra variabile dei sistemi di tariffazione puntuale è rappresentata dal **sistema di identificazione** dell'utenza che può vertere sul riconoscimento del singolo nucleo familiare (ad esempio attraverso la distribuzione di singole chiavette o di e-card per il conferimento o l'utilizzo di sacchetti con codici a barre) o sul riconoscimento di un contenitore (ad esempio nel caso di transponder). In questo secondo caso il contenitore può essere associato a una sola utenza o a un gruppo di utenti.

Tra le variabili possibili nella caratterizzazione di un sistema P.A.Y.T. vi è la **tipologia di rifiuto** che viene quantificato. Alcuni sistemi prevedono infatti la commisurazione della tariffa sulla base delle singole frazioni merceologiche conferite quali soprattutto l'organico, il vetro (in alcune realtà suddiviso per colore), carta, imballaggi in legno e il residuo secco non riciclabile. In moltissime realtà invece si è scelto di commisurare la tariffa ai soli rifiuti indifferenziati minimizzando così i costi di implementazione e di gestione del sistema.

Il Ministro dell'Ambiente e della Tutela del Territorio e del Mare, su esplicita delega normativa, ha emanato il Decreto Ministeriale 20 aprile 2017, che individua, tra l'altro:

- i criteri, finalizzati ad attuare un effettivo modello di tariffa commisurata al servizio reso a copertura integrale dei costi relativi al servizio di gestione dei rifiuti urbani e dei rifiuti assimilati, svolto nelle forme ammesse dal diritto dell'Unione europea, per la realizzazione da parte dei comuni di:
 - sistemi di misurazione puntuale della quantità di rifiuti conferiti dalle utenze al servizio pubblico;
 - sistemi di gestione caratterizzati dall'utilizzo di correttivi ai criteri di ripartizione del costo del servizio in funzione del servizio reso
- le definizioni, di cui all'art. 183 del decreto legislativo 3 aprile 2006, n. 152, come segue:
 - «RIFIUTO URBANO RESIDUO – RUR»: il rifiuto residuale dalla raccolta differenziata dei rifiuti urbani e assimilati (CER 200301);
 - «UTENTE»: persona fisica o giuridica che possiede o detiene, a qualsiasi titolo, una o più utenze;
 - «UTENZA»: unità immobiliari, locali o aree scoperte operative, a qualsiasi uso adibiti, suscettibili di produrre rifiuti urbani e/o assimilati e riferibili, a qualsiasi titolo, ad una persona fisica o giuridica ovvero ad un «utente»;

- «UTENZA AGGREGATA»: punto di conferimento riservato a due o più utenze per le quali non sia possibile la misurazione diretta della quantità conferita da ciascuna utenza.
- le metodiche attraverso le quali i sistemi di misurazione puntuale consentano di:
 - identificare l'utenza che conferisce mediante un codice univocamente associato a tale utenza oppure attraverso l'identificazione dell'utente che effettua i conferimenti;
 - registrare il numero dei conferimenti attraverso la rilevazione delle esposizioni dei contenitori o dei sacchi oppure del conferimento diretto in contenitori ad apertura controllata a volume limitato o degli accessi nei centri comunali di raccolta effettuati da ciascuna utenza. I dispositivi e le modalità organizzative adottate devono garantire la registrazione di ciascun singolo conferimento, associato all'identificativo dell'utenza o del contenitore, con indicazione del momento del prelievo;
 - misurare la quantità di rifiuti conferiti, attraverso metodi di pesatura diretta o indiretta;
- la modalità con la quale debba essere svolta la misurazione della quantità di rifiuto conferito sia mediante pesatura diretta, con rilevazione del peso o indiretta mediante la rilevazione del volume dei rifiuti conferiti da ciascuna utenza nei seguenti termini:
 - effettuata a bordo dell'automezzo che svolge la raccolta, attraverso l'identificazione del contenitore o del sacco;
 - effettuata da un dispositivo in dotazione all'operatore addetto alla raccolta attraverso l'identificazione del contenitore o del sacco;
 - integrata nel contenitore adibito alla raccolta;
 - effettuata presso un centro di raccolta;

Il vigente PRGR della Regione Emilia-Romagna rileva come i sistemi di tariffazione puntuale rappresentino uno degli strumenti più efficaci per raggiungere sia gli obiettivi di riciclaggio che quelli di riduzione della produzione di rifiuti stabiliti a livello europeo. Nello specifico, si possono raggiungere livelli di riduzione della produzione di rifiuto totale compresi tra il 20% e il 58%.

L'applicazione della tariffazione puntuale costituisce infatti un fattore di successo delle strategie di prevenzione della produzione di rifiuti, sia attraverso l'incentivazione della pratica del compostaggio domestico e di comunità degli scarti verdi e della frazione organica, sia perché determina una maggiore responsabilizzazione dell'utente al momento dell'acquisto, orientando le preferenze verso i beni di consumo che utilizzano imballaggi più contenuti e razionali.

Contestualmente alla contrazione del monte rifiuti prodotto, in tutte le realtà esaminate si verifica un aumento molto significativo delle raccolte differenziate soprattutto nei casi europei analizzati, nei quali i quantitativi di rifiuto riciclato sono raddoppiati a seguito dell'introduzione dei sistemi P.A.Y.T.. È necessario tuttavia sottolineare che l'aumento delle raccolte differenziate, nei casi di applicazione nazionale, non sempre è accompagnato da un miglioramento della qualità del rifiuto stesso. In



particolare nei casi in cui il sistema P.A.Y.T. commisura la tariffa sulla base del quantitativo di rifiuto indifferenziato è stato infatti segnalato un peggioramento della qualità dei rifiuti differenziati legato presumibilmente al tentativo di minimizzare i conferimenti del rifiuto residuo a scapito della purezza delle altre frazioni raccolte in modo differenziato. Relativamente a questo aspetto, una campagna mirata su prevenzione e qualità del rifiuto è allo studio di Clara nell'ambito del presente Piano.

L'equità contributiva e la premialità sembrano essere tra le leve più forti per indurre un miglioramento nelle abitudini dell'utenza. È necessario tuttavia segnalare che nell'applicazione dei sistemi di tariffazione puntuale deve essere posta particolare attenzione alle categorie socialmente più deboli e può essere opportuno prevedere meccanismi di flessibilità e compensazione per le famiglie numerose. In tal senso si segnala che l'introduzione di sistemi P.A.Y.T. basati sulla quantificazione dei rifiuti indifferenziati in alcune realtà è stata accompagnata dall'introduzione di servizi accessori particolarmente rivolti alle categorie deboli (ad esempio servizi di ritiro personalizzati, ritiro gratuito dei pannolini ecc.).

La costruzione del PEF alla luce dell'introduzione dei modelli ARERA – Il primo modello MTR

Con la Deliberazione 443/2019/R/Rif l'ARERA ha definito i criteri di riconoscimento dei costi efficienti di esercizio e di investimento del servizio integrato dei rifiuti, per il periodo 2018-2021.

Tale documento si inserisce nell'ambito del procedimento per l'adozione di provvedimenti di regolazione tariffaria in materia di ciclo dei rifiuti, anche differenziati, urbani e assimilati di cui alla deliberazione 5 aprile 2018, 225/2018/R/RIF con il procedimento per l'istituzione di un sistema di monitoraggio delle tariffe per il servizio integrato di gestione dei rifiuti, anche differenziati, urbani e assimilati e dei singoli servizi che costituiscono attività di gestione per gli anni 2018 e 2019, di cui alla deliberazione 27 dicembre 2018, 715/2018/R/RIF.

Per ARERA è emersa l'esigenza di adottare un intervento regolatorio che espliciti alcune prime misure di trasparenza e di efficienza e che, con riferimento a un arco di tempo congruo (monitoraggio sul 2018 e sul 2019, determinazione corrispettivi per il 2020 e per il 2021), rafforzi i profili di coerenza, di stabilità e di certezza della disciplina per la determinazione dei corrispettivi e il riconoscimento dei costi.

ARERA evidenzia che un settore poliedrico nelle criticità, nelle competenze e nelle potenzialità, non può essere regolato secondo metodi omogenei di intervento, ma la necessità di impiegare strumenti regolatori che prevedano gradualità nell'implementazione e asimmetria nelle soluzioni prospettate. È emerso che sul territorio nazionale, convivono, da un lato, realtà in continuo stato emergenziale, correlato ad insufficienti livelli di raccolta differenziata di qualità e ad una carente dotazione impiantistica per la chiusura del ciclo dei rifiuti urbani e assimilati, nonché a rilevanti ritardi nel conseguimento di un assetto istituzionale decentrato e locale affidabile e a persistenti criticità di natura finanziaria, dall'altro, eccellenze gestionali caratterizzate da elevati livelli prestazionali (ad esempio nell'attività di recupero), spesso superiori alle medie europee.

Tra gli obiettivi strategici per il triennio 2019-2021, l’Autorità ha indicato la definizione di “Regole tariffarie chiare e trasparenti per la copertura dei costi efficienti della gestione dei rifiuti”, proponendosi di “introdurre misure volte a promuovere la trasparenza e l’efficienza delle diverse gestioni che costituiscono il ciclo dei rifiuti, impostando un meccanismo tariffario che sia in grado di favorire la capacità del sistema locale di gestire integralmente i rifiuti”, contestualmente precisando che “il processo di applicazione di tali misure sarà graduale, a partire dalla definizione di criteri di monitoraggio e di riconoscimento dei costi efficienti sostenuti negli anni 2018 e 2019”.

L’Autorità con la deliberazione sopra citata definisce una classificazione di attività – e di oneri a queste riconducibili – fondata su criteri di uniformità e di coerenza, introducendo anche la necessità, nelle situazioni più complesse, di esplicitare i criteri di attribuzione di un determinato costo alle diverse fasi del ciclo. Inoltre, l’adozione di criteri uniformi per la classificazione dei costi e il perseguimento dell’obiettivo di trasparenza riducono, almeno in parte, l’asimmetria informativa nei riguardi dell’Autorità e degli utenti e permettono di impostare una regolazione volta ad omogeneizzare le condizioni di erogazione del servizio a livello nazionale.

In continuità con il DPR 158/99, l’Autorità ha mantenuto la classificazione dei costi in base alle attività che compongono il servizio, alla natura dei costi (costi operativi, di capitale e costi comuni), e la ripartizione tra quota fissa e variabile per la ripartizione del montante complessivo.

Tra gli aspetti introdotti dal nuovo metodo si evidenzia:

- La definizione del perimetro di attività che rientrano nel computo tariffario;
- La determinazione sulla base dei costi certi consuntivati (anno a-2);
- La rimodulazione di alcune voci di costo operativo;
- L’introduzione di un limite alla crescita annuale delle entrate tariffarie;
- La regolazione della remunerazione del capitale investito sul modello del WACC;
- L’introduzione di una componente Conguagli e di un coefficiente di gradualità nel riconoscimento dei costi efficienti 2018-2019;
- L’introduzione di componenti di costo di natura previsionale per il conseguimento di target di miglioramento dei livelli di qualità e/o modifiche del perimetro gestionale.

L’Autorità definisce le attività da includere nel perimetro del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, al fine di caratterizzare e quantificare i costi che devono essere coperti dal gettito tariffario come regolato dall’Autorità medesima ed escludere di conseguenza da tale perimetro le attività e i costi non pertinenti al servizio regolato.

Saranno esclusi dal monitoraggio effettuato dall’Autorità medesima, ma rimessi alla valutazione delle amministrazioni territorialmente competenti, gli oneri riconducibili alle attività esterne al ciclo di gestione dei rifiuti urbani e assimilati, al fine di non introdurre discontinuità nel processo di monitoraggio e recupero dei costi.

ARERA evidenzia che la gestione integrata dei rifiuti comprende il complesso delle attività volte ad ottimizzare la gestione dei rifiuti urbani, indipendentemente dalla classificazione che assumono



durante il loro percorso vale a dire la raccolta, il trasporto, il recupero e lo smaltimento dei rifiuti, compreso il controllo di queste operazioni, nonché il controllo delle discariche dopo la chiusura, ivi compresa l'attività di spazzamento delle strade; non risultano di contro ricomprese nel perimetro del servizio di gestione del ciclo integrato dei rifiuti urbani, e pertanto non coperte dalla tariffa, le attività esterne non strettamente riferibili al servizio anche qualora siano state incluse nella concessione di affidamento del servizio di gestione integrata del ciclo dei rifiuti, quali a titolo esemplificativo le attività di: derattizzazione; disinfestazione zanzare; spazzamento e sgombero della neve; cancellazione scritte vandaliche; defissione di manifesti abusivi; gestione dei servizi igienici pubblici; gestione del verde pubblico; manutenzione delle fontane.

Ai fini della valutazione dei costi riconosciuti, l'Autorità ritiene opportuno fare riferimento a costi sostenuti affidabili e certi, come risultanti da fonte contabile obbligatoria: rispetto alla metodologia attuale, la modalità citata rappresenta una innovazione rilevante, dal momento che il metodo tariffario di cui al DPR n. 158/99 prevede il riconoscimento dei costi sulla base della loro inclusione nel piano economico finanziario (e pertanto con riferimento a costi pianificati e/o di preconsuntivo). La metodologia definita dall'Autorità si riferisce alla determinazione dei costi efficienti ammissibili a recupero nelle componenti di costo tariffario: ogni altro onere eventualmente inserito nei corrispettivi tariffari, ma non attinente alle attività ricomprese nel perimetro della regolazione, sarà indicato separatamente.

L'Autorità ha ritenuto opportuno sviluppare una metodologia che, attraverso la definizione delle entrate relative alle componenti di costo variabile e di quelle relative alle componenti di costo fisso, e a valle dei criteri di attribuzione tra utenze domestiche e non domestiche – che proseguono, almeno per il momento, in continuità con la normativa vigente – permetta di poter determinare l'articolazione dei corrispettivi in coerenza con le tabelle del d.P.R. n. 158/99.

Attraverso la norma MTR 1 inoltre, l'Autorità ha previsto che il totale della parte variabile dei PEF 2020 non possa eccedere il 120% del totale della parte variabile dei PEF 2019 ed ha previsto l'applicazione di un limite alla crescita annuale del totale delle entrate tariffarie, al fine di segnalare:

- agli operatori, l'esigenza di contenimento degli oneri gestionali, in una logica di efficienza;
- agli utenti, l'indirizzo teso a minimizzare gli oneri complessivi recuperabili nelle tariffe, in un'ottica di sostenibilità;
- ai soggetti competenti alla determinazione dei corrispettivi, la necessità di rafforzare le attività di monitoraggio e di verifica rispetto ai dati e agli altri elementi inseriti nel piano economico finanziario, evitando di ammettere a recupero oneri impropri (regolazione locale o decentrata).

ARERA ha inoltre previsto che, in ciascun anno $a = \{2020, 2021\}$, il totale delle entrate tariffarie di riferimento possa aumentare in funzione del tasso di inflazione programmata, del miglioramento della qualità del servizio, del perimetro gestionale e diminuire in funzione del miglioramento di efficienza ed ha ridefinito anche la Remunerazione del capitale investito netto, introducendo la Remunerazione delle immobilizzazioni in corso indicando che in ciascun anno $a = \{2020, 2021\}$, la remunerazione del

capitale investito netto per il servizio del ciclo integrato (Ra), calcolata come:

$$Ra = (WACCa * CINa)$$

dove:

$WACCa$ è il tasso di remunerazione del capitale investito netto per il servizio del ciclo integrato;

$CINa$ è il capitale investito netto per gli anni $a = \{2020, 2021\}$, definito dalla seguente somma:

$$CINa = IMNa + CCNa - PRa$$

dove:

$IMNa$ sono le immobilizzazioni nette

$CCNa$ è la quota a compensazione del capitale circolante netto;

PRa è il valore delle poste rettificative del capitale (fondi, tfr), per la sola quota parte trattenuta dal gestore, nonché i fondi rischi e oneri ed eventuali fondi per il ripristino beni di terzi.

Per quanto riguarda gli ammortamenti applicati, è definito il valore di vita utile regolatoria individuata in ben definite categorie di cespiti, come sintetizzate nelle tabelle che seguono:

Categorie di cespiti specifici		Vita Utile Regolatoria
Raccolta e trasporto	Compattatori, Spazzatrici e Autocarri attrezzati	8
	Cassonetti, Campane e Cassoni	8
	Altre attrezzature (bidoni, aspirafoglie etc..)	5
	Impianti di pretrattamento	12
	Altri impianti	10
Categorie di cespiti comuni		Vita Utile Regolatoria
Terreni		-
Fabbricati		40
Sistemi informativi		5
Immobilizzazioni immateriali		7
Altre immobilizzazioni materiali		7
Telecontrollo		8
Automezzi e Autoveicoli		5

In funzione di tali anni di vita utile regolatoria si evidenzia che, attualmente nei bilanci consuntivi e nei PEF vengono presi in considerazione diverse durate di ammortamento, rispetto alle tabelle definite dall'Autorità: in particolare si evidenzia che i mezzi adibiti alla raccolta rifiuti hanno una vita media di 5 anni e i contenitori per la raccolta una vita media di 10 anni, con ciò comportando, inevitabilmente degli sfasamenti tra gli ammortamenti previsti in bilancio e la loro copertura ammessa nei PEF.

Sempre dall'applicazione della deliberazione 443/2019 è necessario evidenziare che:

- vengono definite le modalità di ricalcolo dei PEF 2018 e 2019 partendo dalla rendicontazione a consuntivo, basata sul bilancio consuntivo 2017;



- viene determinato il PEF 2020 partendo dalla rendicontazione a consuntivo, basata sul bilancio consuntivo 2018.

In entrambi i casi vengono presi come riferimento i costi ammissibili dalla delibera 443/2019.

L'Autorità, infatti, definisce una serie di costi esclusi che non sono coperti dalla tariffa e dei costi esterni che sono fuori dal suo ambito di regolazione.

Tra i costi esclusi si segnalano le cosiddette poste rettificative:

- accantonamenti, diversi dagli ammortamenti, operati in eccesso rispetto all'applicazione di norme tributarie;
- gli oneri finanziari e le rettifiche di valori di attività finanziarie;
- le svalutazioni delle immobilizzazioni;
- gli oneri straordinari;
- gli oneri per assicurazioni, qualora non espressamente previste da specifici obblighi normativi;
- gli oneri per sanzioni, penali e risarcimenti, nonché i costi sostenuti per il contenzioso ove l'impresa sia risultata soccombente;
- i costi connessi all'erogazione di liberalità;
- i costi pubblicitari e di marketing, ad esclusione di oneri che derivino da obblighi posti in capo ai concessionari;
- le spese di rappresentanza.

Tra i costi esclusi, quindi, si segnalano gli oneri finanziari, oltre agli accantonamenti al fondo svalutazione crediti che hanno interessato in maniera importante i consuntivi di CLARA 2017 e 2018. Le motivazioni che hanno portato alla definizione di importi da accantonare al fondo svalutazione crediti sono da ricercare in un atteggiamento di carattere prudentiale da parte della società.

I costi esterni, sostanzialmente, sono i costi di verde e disinfezione zanzare che potranno continuare ad essere inseriti in tariffa, ma fuori dall'ambito regolatorio di ARERA: per questo motivo saranno i singoli comuni a decidere se e per quali importi integrare la TARI del proprio territorio per coprire questi costi.

L'Autorità prevede che gli enti di governo dell'ambito svolgano una attività di validazione dei dati, delle informazioni e degli atti trasmessi dal gestore (ivi inclusi quelli necessari alla determinazione delle componenti a conguaglio relative ai costi fissi e variabili riferiti agli anni 2018 e 2019), e li integrino o li modifichino secondo criteri funzionali al riconoscimento dei costi efficienti di investimento e di esercizio.

ATERSIR, con deliberazione del Consiglio d'Ambito n. 80 del 21 dicembre 2020 ha predisposto il Piano economico – finanziario del servizio di gestione dei rifiuti urbani per l'anno 2020 del bacino territoriale dei comuni della Provincia di Ferrara, gestito da CLARA SpA, ai sensi dell'art. 7 comma 5 lett. b) e c) L.R 23/2011 e della Deliberazione ARERA 443/2019/R/RIF come integrata dalle disposizioni di cui alle deliberazioni ARERA 57/2020/R/RIF e 238/2020/R/RIF.

La proposta di Piano Economico-Finanziario è stata valutata dalla struttura tecnica di ATERSIR, ai sensi delle citate deliberazioni ARERA, operando:

- la validazione dei costi rendicontati dal Gestore;
- la stratificazione dei cespiti segnalati dal Gestore e dai Comuni;
- la verifica dei costi massimi ammissibili, determinati ai sensi del MTR con particolare riferimento anche alle componenti previsionali COV;
- la determinazione di tutti i parametri di competenza di Atersir in quanto Ente Territorialmente Competente ed in particolare:
 - i fattori che determinano il limite di crescita annuale del piano finanziario rispetto all'anno 2019 (ρ , X_a , P_G , Q_L , C_{19});
 - i fattori di sharing (b e ω);
 - i conguagli RC come derivanti dall'applicazione dei fattori γ_1 , γ_2 , γ_3 e r ;
- un controllo dell'applicazione delle tariffe come disposto dalla deliberazione ARERA 158/2020/RIF/R ai fini dell'applicazione del fattore di rinvio RCNDTV.

ATERSIR ha determinato il limite alla crescita tariffaria (ρ) rispetto alla Told 2019 +4,6% per tutti i Comuni del bacino in oggetto, ponendo il fattore X_a (recupero di produttività) pari a 0,1%, ed il fattore P_G (variazione del perimetro gestionale) pari a 3% in ragione della importante fusione e riorganizzazione societaria occorsa nella società in parola nel 2018 e che tuttora necessita di un percorso di riallineamento dei costi della gestione all'interno del nuovo bacino.

Infine ATERSIR ha previsto che le componenti di conguaglio relative alla differenza tra il PEF2020MTR e il PEF2019 (RCU) saranno recuperati sui Piani Finanziari degli anni 2021 e seguenti come disposto dalla delibera ARERA 238/2020/RIF/R, a meno che non siano coperti da risorse pubbliche.

Per quanto riguarda la sintesi dei PEF 2021, il consiglio di amministrazione di CLARA SPA ha condiviso di allineare gli importi a quelli relativi ai PEF 2019, riepilogati nella tabella di seguito, riducendo il possibile ricavo di circa 4.000 k€ al fine di mantenere invariato il carico tariffario alle utenze:

	MTR ANNO 2019	RCU	RCND	Intervento del comune per il 2021	PEF 2021
COMUNI	Totale				
Bondeno	3.161.905	145.445		- 48.482	3.161.905
Cento	7.374.114	339.195	121.907		7.527.814
Codigoro	2.743.516	50.040			2.760.196
Comacchio	10.972.228	-116.316			10.933.456
Copparo	3.675.333	83.029		- 27.676	3.675.333
Fiscaglia	1.793.828	22.400			1.801.295
Goro	975.544	18.779			981.804
Jolanda di Savoia	637.534	29.327			647.310



	MTR ANNO 2019	RCU	RCND	Intervento del comune per il 2021	PEF 2021
Lagosanto	1.080.275	1.375		- 1.375	1.080.275
Masi Torello	551.358	18.406			557.493
Mesola	1.326.357	24.259			1.334.443
Ostellato	1.231.735	19.131		- 6.377	1.231.735
Poggio Renatico	1.613.253	74.210			1.637.990
Portomaggiore	2.594.948	-18.993			2.575.955
Riva del Po	1.679.891	41.857			1.693.843
Terre del Reno	1.854.564	85.310		- 28.437	1.854.564
Tresignana	1.506.135	31.398		- 10.466	1.506.135
Vigarano Mainarda	1.177.448	54.163	28.192		1.204.900
Voghiera	722.726	23.192			730.457
Totale	46.672.692	926.208	150.099	- 136.765	46.896.903

L'MTR 2 e la nuova modalità di costruzione dei coefficienti del PEF

Con deliberazione n. 363/2021, ARERA ha definito il metodo tariffario rifiuti per il secondo periodo regolatorio 2022-2025 (MTR 2).

Con il secondo periodo regolatorio, ARERA ha definito alcuni obiettivi e i relativi strumenti per raggiungerli:

In relazione alla garanzia della sostenibilità sociale delle tariffe è stato posto un vincolo alla crescita delle entrate. Per la promozione del conseguimento degli obiettivi di carattere ambientale sono state previste forme di incentivazione e eventuale attivazione di meccanismi di perequazione. Per il miglioramento dell'efficienza complessiva delle gestioni vi è la possibilità di incrementi tariffari superiori al tasso di inflazione programmata (per incrementi di qualità o per ampliamenti del perimetro gestionale) con la facoltà di valorizzare costi operativi di carattere incentivante, associati a specifici obiettivi. Per l'incentivazione della possibilità per gli operatori di conseguire ricavi sfruttando le potenzialità insite nelle singole fasi della filiera sono stati previsti meccanismi di sharing sugli altri ricavi, per ripartire benefici tra operatori e utenti. L'obiettivo di rafforzamento dell'attenzione al profilo infrastrutturale del settore prevede modalità di riconoscimento dei costi che incentivino lo sviluppo impiantistico e la diffusione di nuove tecnologie nell'ambito del ciclo.

Lo Sviluppo e consolidamento della capacità di coordinamento nell'ambito degli assetti istituzionali locali prevede una progressiva razionalizzazione delle procedure necessarie e degli atti richiesti.

Per il potenziamento della capacità di programmazione economico-finanziaria del settore è stato previsto un orizzonte di programmazione almeno quadriennale, pari alla durata del periodo regolatorio, fermo restando l'aggiornamento annuale delle tariffe

Per la promozione della capacità del sistema locale (a livello regionale o di macroaree) di gestire integralmente i rifiuti è prevista l'elaborazione di informazioni economico-finanziarie a supporto delle valutazioni in sede di programmazione e l'adozione di un meccanismo perequativo che rafforzi gli incentivi verso la realizzazione delle tecnologie maggiormente desiderabili.

Per gli utilizzatori finali è prevista:

- la definizione di un meccanismo perequativo che permetta un beneficio maggiore ai fruitori del servizio che siano attivi in contesti con soddisfacenti livelli di raccolta differenziata e di efficacia nella preparazione per il riutilizzo e il riciclo;
- l'introduzione di una regolazione di accesso agli impianti "minimi" che preveda un limite alla crescita annuale dei corrispettivi e la possibilità, per i soggetti competenti alla loro individuazione, di definire criteri di prossimità a beneficio delle comunità ricadenti in aree limitrofe.

Per i gestori è prevista:

- la determinazione di valori puntuali per la variabile alla base della quantificazione del fattore di *sharing* riguardante i sistemi collettivi di *compliance* e la valorizzazione del coefficiente di recupero della produttività anche in funzione dei livelli di raccolta differenziata e di efficacia delle attività di preparazione per il riutilizzo e il riciclo;
- l'introduzione, nell'ambito del vincolo di crescita del ricavo relativo agli impianti di chiusura del ciclo "minimi", di un fattore che consideri le caratteristiche tecnologiche e ambientali, volto alla necessaria promozione di soluzioni sempre più innovative

Entrate tariffarie di riferimento

In ciascun anno $a = \{2022, 2023, 2024, 2025\}$, il totale delle entrate tariffarie di riferimento per il servizio integrato di gestione dei RU è pari a: $\Sigma T a = \Sigma TV a + \Sigma TF a$

dove:

- $\Sigma TV a$ è la somma delle entrate tariffarie relative alle componenti di costo variabile;
- $\Sigma TF a$ è la somma delle entrate tariffarie relative alle componenti di costo fisso.

Il totale delle entrate tariffarie relative alle componenti di costo variabile è pari a:

$$\Sigma TV a = CRT a + CTS a + CTR a + CRD a + CO_{116, TV, a} exp + CQ_{TV, a} exp + CO_{ITV, a} exp - ba(AR a) - ba(1 + \omega a) ARSC, a + RC_{tot TV, a}$$

dove:

- $CRT a$ è la componente a copertura dei costi dell'attività di raccolta e trasporto dei rifiuti urbani indifferenziati (Pap, stradale, mista) comprese gestione isole ecologiche, lavaggio contenitori raccolta e gestione dei dati relativi al conferimento dei rifiuti da parte degli utenti e del successivo conferimento agli impianti di trattamento e smaltimento;
- $CTS a$ è la componente a copertura dei costi dell'attività di trattamento e smaltimento dei rifiuti urbani presso gli impianti TMB, TB, inceneritori senza recupero energetico;



- *CTRa* è la componente a copertura dei costi dell'attività di trattamento e recupero dei rifiuti urbani, presso gli impianti TMB, TB, inceneritori con recupero energetico, impianti di compostaggio, commercializzazione frazioni raccolte;
- *CRDa* è la componente a copertura dei costi dell'attività di raccolta e trasporto delle frazioni differenziate (Pap, stradale, mista) comprese gestione isole ecologiche, RUP, lavaggio contenitori raccolta e gestione dei dati relativi al conferimento delle frazioni differenziate dei rifiuti da parte degli utenti e del successivo conferimento agli impianti di trattamento e di riutilizzo e/o recupero.
- *CO 116,TV,aexp* è la componente di costo variabile avente natura previsionale, destinata alla copertura degli scostamenti attesi rispetto ai valori di costo effettivi dell'anno di riferimento, riconducibili alle novità normative introdotte dal decreto legislativo n. 116/20;
- *CQTV,aexp* è la componente di natura previsionale, per la copertura di eventuali oneri variabili aggiuntivi riconducibili all'adeguamento agli standard e ai livelli minimi di qualità che verranno introdotti dall'Autorità;
- *COITV,aexp* è la componente, di natura previsionale, destinata alla copertura degli oneri variabili attesi connessi al conseguimento di *target* riconducibili a modifiche del perimetro gestionale ovvero dei processi tecnici gestiti, e/o all'introduzione di standard e livelli qualitativi migliorativi (o ulteriori) rispetto a quelli minimi fissati dalla regolazione;
- *ARa* è la somma dei proventi della vendita di materiale ed energia derivante da rifiuti; in tale voce sono ricomprese anche le componenti di ricavo diverse da quelle relative al servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani effettuato nell'ambito di affidamento e riconducibili ad altri servizi effettuati avvalendosi di *asset* e risorse del servizio del ciclo integrato;
- *ba* è il fattore di *sharing* dei proventi, il cui valore è determinato dall'Ente territorialmente competente - nell'ambito dell'intervallo [0.3,0.6] - in ragione del potenziale contributo dell'*output* recuperato al raggiungimento dei *target* europei;
- *ARSC,a* è la somma dei ricavi derivanti dai corrispettivi riconosciuti dai sistemi collettivi di *compliance* agli obblighi di responsabilità estesa del produttore a copertura degli oneri per la raccolta differenziata dei rifiuti di pertinenza;
- *ba(1+wa)* è il fattore di *sharing* dei proventi derivanti dai corrispettivi riconosciuti dai predetti sistemi collettivi di *compliance*, dove *wa* è determinato dall'Ente territorialmente competente;
- *RCtot TV,a* è la componente a conguaglio relativa ai costi variabili riferiti alle annualità pregresse.

Il totale delle entrate tariffarie relative alle componenti di costo fisso è pari a:

$$\Sigma TFa = CSLa + CCa + CKa + CO116,TF,aexp + CQTF,aexp + COITF,aexp + RCtotTF,a$$

dove:

- *CSLa* è la componente a copertura dei costi dell'attività di spazzamento e di lavaggio, compresi la raccolta dei rifiuti abbandonati, dei rifiuti cimiteriali e dei rifiuti vegetali provenienti da aree verdi (giardini, parchi e aree cimiteriali);
- *CCa* sono i costi comuni (crediti inesigibili)
- *CKa* sono i costi d'uso del capitale;

- $CO_{116,TF,aexp}$ è la componente di costo fisso avente natura previsionale, destinata alla copertura degli scostamenti attesi rispetto ai valori di costo effettivi dell'anno di riferimento, riconducibili alle novità normative introdotte dal decreto legislativo n. 116/20
- $CQTF,aexp$ è la componente di natura previsionale, per la copertura di eventuali oneri fissi aggiuntivi riconducibili all'adeguamento agli standard e ai livelli minimi di qualità che verranno introdotti dall'Autorità;
- $COITF,aexp$ è la componente, di natura previsionale, destinata alla copertura degli oneri fissi attesi connessi al conseguimento di *target* riconducibili a modifiche del perimetro gestionale ovvero dei processi tecnici gestiti, e/o all'introduzione di standard e livelli qualitativi migliorativi (o ulteriori) rispetto a quelli minimi fissati dalla regolazione;
- $RC_{tot TF,a}$ è la componente a conguaglio relativa ai costi fissi riferiti alle annualità pregresse.

Modulazione del fattore di sharing

Il parametro ω_a per la determinazione del fattore di *sharing* dei proventi derivanti dai corrispettivi riconosciuti ai sistemi collettivi di *compliance*, è quantificato dall'Ente territorialmente competente sulla base delle valutazioni dal medesimo compiute in merito:

- al rispetto degli obiettivi di raccolta differenziata raggiunti ($\gamma_{1,a}$). Il coefficiente $\gamma_{1,a}$ può essere valorizzato:
 - nell'ambito dell'intervallo (-0.2,0], in caso di valutazione soddisfacente;
 - nell'ambito dell'intervallo [-0.4,-0.2], in caso di valutazione non soddisfacente;
- al livello di efficacia delle attività di preparazione per il riutilizzo e il riciclo ($\gamma_{2,a}$). Il coefficiente $\gamma_{2,a}$ può essere valorizzato:
 - nell'ambito dell'intervallo (-0.15,0], in caso di valutazione soddisfacente;
 - nell'ambito dell'intervallo [-0.3,-0.15], in caso di valutazione non soddisfacente.

Sulla base di tali valutazioni, il parametro ω_a può assumere i valori riportati nella tabella che segue:

	$-0.2 < \gamma_{1,a} \leq 0$	$-0.4 \leq \gamma_{1,a} \leq -0.2$
$-0.15 < \gamma_{2,a} \leq 0$	$\omega_a = 0.1$	$\omega_a = 0.3$
$-0.3 \leq \gamma_{2,a} \leq -0.15$	$\omega_a = 0.2$	$\omega_a = 0.4$

Limite alla crescita annuale delle entrate tariffarie

In ciascun anno $a = \{2022,2023,2024,2025\}$ il totale delle entrate tariffarie di riferimento rispetta il seguente limite alla variazione annuale:

$$\frac{\sum T_a}{\sum T_{a-1}} \leq (1 + \rho_a)$$

dove:

- ρ_a è il parametro per la determinazione del limite alla crescita delle tariffe;

Il parametro ρ_a è determinato sulla base della seguente formula:



$$\rho_a = r_{pia} - X_a + QLa + PGa$$

dove:

- r_{pia} è il tasso di inflazione programmata;
- X_a è il coefficiente di recupero di produttività, determinato dall'Ente territorialmente competente, nell'ambito dell'intervallo di valori compreso fra 0,1% e 0,5%;
- QLa è il coefficiente per il miglioramento previsto della qualità e delle caratteristiche delle prestazioni erogate agli utenti, che può essere valorizzato entro il limite del 4%;
- PGa è il coefficiente connesso alle modifiche del perimetro gestionale con riferimento ad aspetti tecnici e/o operativi, che può essere valorizzato entro il limite del 3%.

In ciascun anno $a = \{2022, 2023, 2024, 2025\}$, i coefficienti QLa e PGa sono determinati dall'Ente territorialmente competente, sulla base dei valori indicati nella seguente tabella:

		PERIMETRO GESTIONALE (PG_a)	
		NESSUNA VARIAZIONE NELLE ATTIVITÀ GESTIONALI	PRESENZA DI VARIAZIONI NELLE ATTIVITÀ GESTIONALI
QUALITÀ PRESTAZIONI (QL_a)	MANTENIMENTO DEI LIVELLI DI QUALITÀ	<p>SCHEMA I</p> <p>Fattori per calcolare il limite alla crescita delle entrate tariffarie:</p> <p>$PG_a = 0\%$</p> <p>$QL_a = 0\%$</p>	<p>SCHEMA II</p> <p>Fattori per calcolare il limite alla crescita delle entrate tariffarie:</p> <p>$PG_a \leq 3\%$</p> <p>$QL_a = 0\%$</p>
	MIGLIORAMENTO DEI LIVELLI DI QUALITÀ	<p>SCHEMA III</p> <p>Fattori per calcolare il limite alla crescita delle entrate tariffarie:</p> <p>$PG_a = 0\%$</p> <p>$QL_a \leq 4\%$</p>	<p>SCHEMA IV</p> <p>Fattori per calcolare il limite alla crescita delle entrate tariffarie:</p> <p>$PG_a \leq 3\%$</p> <p>$QL_a \leq 4\%$</p>

Ai fini della determinazione del parametro ρ_a , l'Ente territorialmente competente può valorizzare il coefficiente C_{116a} , che tenga conto della necessità di copertura delle componenti $CO_{116,TV,aexp}$ e $CO_{116,TF,aexp}$, di natura previsionale, Tale coefficiente può essere valorizzato entro il limite del 3%, non potendo comunque il parametro ρ_a assumere valore superiore a quello risultante dalla formula $\rho_a = r_{pia} - X_a + QLa + PGa$

Nel caso in cui il totale delle entrate tariffarie di riferimento ecceda il limite alla relativa variazione annuale, detta differenza - qualora validata dall'Ente territorialmente competente e dal medesimo ritenuta necessaria al mantenimento dell'equilibrio economico finanziario, nonché al perseguimento degli specifici obiettivi programmati - potrà essere rimodulata tra le diverse annualità del PEF

pluriennale al fine di consentirne il riconoscimento nelle tariffe del quadriennio 2022-2025, comunque nel rispetto del limite di crescita applicato nelle pertinenti annualità.

Ove gli Enti territorialmente competenti ritengano necessario - per assicurare il raggiungimento dei previsti miglioramenti di qualità ovvero per sostenere il processo di integrazione delle attività gestite - il superamento del limite i medesimi presentano all'Autorità una relazione attestante le valutazioni di congruità compiute sulla base delle risultanze dei fabbisogni standard, le valutazioni in ordine all'equilibrio economico-finanziario delle gestioni, con specifica evidenza degli oneri attribuibili alle componenti *CTSa* e *CTRa*, l'effetto relativo alla valorizzazione del fattore di *sharing ba*, le valutazioni relative agli eventuali oneri aggiuntivi relativi a modifiche nel perimetro gestionale o a incrementi di qualità delle prestazioni, le valutazioni relative all'allocazione temporale dei conguagli.

Qualora l'Ente territorialmente competente accerti eventuali situazioni di squilibrio economico e finanziario, provvede a dettagliare puntualmente le modalità volte a recuperare la sostenibilità efficiente della gestione, declinandone gli effetti nell'ambito del PEF pluriennale, eventualmente presentando una revisione *infra* periodo della predisposizione tariffaria.

Coefficiente di recupero di produttività

La determinazione del coefficiente di recupero di produttività Xa è effettuata dall'Ente territorialmente competente, nei limiti riportati nella successiva tabella, sulla base:

a) del confronto tra il costo unitario effettivo della gestione interessata e il *Benchmark* di riferimento, dove:

- in sede di prima determinazione tariffaria, il costo unitario effettivo ($CU_{eff2020}$) da considerare è il seguente:

$$CU_{eff2020} = (\Sigma TV_{2020} + \Sigma TF_{2020}) / q_{2020}$$

con q_{2020} che indica la quantità di RU complessivamente prodotti all'anno 2020;

- il *Benchmark* di riferimento è pari, per le Regioni a Statuto ordinario, al fabbisogno standard di cui all'articolo 1, comma 653, della legge n. 147/13 (nel caso di PEF per singolo comune),

b) dei risultati raggiunti dalla gestione in termini di raccolta differenziata ($\gamma_{1,a}$) e di efficacia delle attività di preparazione per il riutilizzo e il riciclo ($\gamma_{2,a}$) rispetto agli obiettivi comunitari, distinguendo:

- un livello di qualità ambientale delle prestazioni ritenuto "insoddisfacente o intermedio", da cui deriva che:

$$(1 + \gamma_a) \leq 0.5;$$

- un livello di qualità ambientale delle prestazioni ritenuto "avanzato", da cui deriva che:

$$(1 + \gamma_a) > 0.5;$$

$$\text{dove: } \gamma_a = \gamma_{1,a} + \gamma_{2,a}$$



		$CUeff_{a-2} > Benchmark$	$CUeff_{a-2} \leq Benchmark$
QUALITÀ AMBIENTALE DELLE PRESTAZIONI	LIVELLO INSODDISFACENTE O INTERMEDIO $(1 + \gamma_a) \leq 0.5$	Fattore di recupero di produttività: $0,3\% < X_a \leq 0,5\%$	Fattore di recupero di produttività: $0,1\% < X_a \leq 0,3\%$
	LIVELLO AVANZATO $(1 + \gamma_a) > 0.5$	Fattore di recupero di produttività: $0,1\% < X_a \leq 0,3\%$	Fattore di recupero di produttività: $X_a = 0,1\%$

Costi riconosciuti

I costi efficienti di esercizio e di investimento riconosciuti per ciascun anno $a = \{2022, 2023, 2024, 2025\}$ per il servizio del ciclo integrato, salvo che per le componenti per le quali siano esplicitamente ammessi valori previsionali, sono determinati:

- per l'anno 2022 sulla base di quelli effettivi rilevati nell'anno di riferimento ($a-2$) come risultanti da fonti contabili obbligatorie;
- per gli anni 2023, 2024 e 2025, in sede di prima approvazione:
 - con riferimento ai costi d'esercizio, sulla base dei dati di bilancio o di preconsuntivo relativi all'anno 2021 o, in mancanza, con quelli dell'ultimo bilancio disponibile;
 - con riferimento ai costi d'investimento:
 - i) per l'anno 2023 sulla base dei dati di bilancio o di preconsuntivo relativi all'anno 2021 o, in mancanza, con quelli dell'ultimo bilancio disponibile;
 - ii) per gli anni 2024 e 2025, assumendo la completa realizzazione degli interventi programmati, considerato che l'investimento realizzato nell'anno a rileva ai fini tariffari nell'anno ($a+2$).

In sede di aggiornamento biennale, le componenti di costo saranno riallineate ai dati risultanti da fonti contabili obbligatorie dell'anno ($a-2$).

I costi riconosciuti:

- comprendono le seguenti voci di bilancio di natura ricorrente:
 - B6 - Costi per materie di consumo e merci;
 - B7 - Costi per servizi;
 - B8 - Costi per godimento di beni di terzi;
 - B9 - Costi del personale;
 - B11 - Variazioni delle rimanenze di materie prime, sussidiarie, di consumo e merci;
 - B12 - Accantonamento per rischi, nella misura massima ammessa dalle leggi e prassi fiscali;
 - B13 - Altri accantonamenti;
 - B14 - Oneri diversi di gestione;

- sono ottenuti decurtando dalle suddette voci:
 - i costi attribuibili alle attività capitalizzate;
 - le poste rettificative
- i costi sostenuti per il conseguimento dei *target* cui è stata associata (in sede di determinazione delle entrate tariffarie riferite a precedenti annualità) la valorizzazione di costi operativi incentivanti (di natura previsionale);
- i costi complessivi sostenuti per l'adeguamento agli standard e ai livelli minimi di qualità introdotti dall'Autorità, nei casi in cui si sia fatto ricorso (in sede di determinazione delle entrate tariffarie riferite a precedenti annualità) alla valorizzazione delle corrispondenti componenti di costo di natura previsionale;
- gli scostamenti già intercettati attraverso la valorizzazione (in sede di determinazione delle entrate tariffarie riferite a precedenti annualità) delle ulteriori componenti di costo di natura previsionale introdotte dalla regolazione *pro tempore* vigente, tenuto conto della quantificazione dei pertinenti recuperi nell'ambito delle componenti a conguaglio.

I costi riconosciuti sono riclassificati nelle componenti:

- costi operativi che comprendono costi operativi di gestione (*CGa*) e costi comuni (*CCa*);
- costi d'uso del capitale (*CKa*), per quanto concerne le voci riferite agli accantonamenti (*Acca*).

Ai fini delle determinazioni tariffarie per l'anno $a=\{2022\}$, si considerano i seguenti tassi di inflazione $I_{2021}=0,1\%$ e $I_{2022}=0,2\%$. Per gli anni 2023, 2024 e 2025, in sede di prima approvazione, si assume inflazione nulla.

Costi operativi di gestione associati a specifiche finalità

Le componenti $CO_{116,TV,a}^{exp}$ e $CO_{116,TF,a}^{exp}$ hanno natura previsionale e sono destinate alla copertura degli scostamenti attesi rispetto ai valori di costo effettivi dell'anno di riferimento riconducibili alle novità normative introdotte dal decreto legislativo n. 116/20, e in particolare a:

a) eventuali incrementi/riduzioni della quantità di rifiuti gestiti, ovvero ad attività aggiuntive/minori attività, ove la nuova qualificazione dei rifiuti prodotti da utenze non domestiche come "rifiuti urbani" interessi un insieme più ampio/più contenuto di quello delineato in virtù del previgente regime di assimilazione disciplinato a livello locale. I connessi scostamenti attesi possono essere quantificati dall'Ente territorialmente competente nell'ambito della voce di costo variabile $CO_{116,TV,a}^{exp}$ e della voce di costo fisso e $CO_{116,TF,a}^{exp}$.

b) eventuali riduzioni della quantità di rifiuti gestiti per effetto della scelta di talune utenze non domestiche di conferire al di fuori del servizio pubblico i propri rifiuti urbani, ovvero al mantenimento di una capacità di gestione di riserva per far fronte alla gestione dei rifiuti prodotti da utenze non domestiche nell'eventualità che le medesime facciano poi richiesta di rientrare nel perimetro di erogazione del servizio. I connessi scostamenti attesi possono essere quantificati dall'Ente territorialmente competente nell'ambito della voce di costo variabile $CO_{116,TV,a}^{exp}$ e della voce di costo fisso e $CO_{116,TF,a}^{exp}$.



Le voci $CQ_{TV,a}^{exp}$ e $CQ_{TF,a}^{exp}$ sono le componenti, di natura previsionale, a copertura, rispettivamente, di eventuali oneri variabili e fissi aggiuntivi che ci si attende di sostenere per l'adeguamento agli standard e ai livelli minimi di qualità che verranno introdotti dall'Autorità.

Le componenti $COI_{TV,a}^{exp}$ e $COI_{TF,a}^{exp}$, hanno natura previsionale e sono destinate, rispettivamente, alla copertura degli oneri variabili e degli oneri fissi attesi relativi al conseguimento di *target* connessi:

- a) alle modifiche del perimetro gestionale e/o dei processi tecnici gestiti, anche mediante l'introduzione di soluzioni tecnologiche innovative;
- b) all'introduzione di standard e livelli qualitativi migliorativi, o ulteriori, rispetto a quelli minimi fissati dalla regolazione.

Costi operativi incentivanti

In ciascun anno $a = \{2022, 2023, 2024, 2025\}$, l'Ente territorialmente competente promuove il miglioramento del servizio prestato a costi efficienti. A tal fine, il medesimo Ente fissa gli obiettivi specifici da conseguire e, coerentemente, determina i valori dei coefficienti QLa e PGa . Ferma restando l'applicazione del limite di prezzo, il medesimo Ente può favorire il conseguimento di tali obiettivi di miglioramento, ove necessario, mediante l'introduzione delle componenti di costo di natura previsionale $COI_{TV,a}^{exp}$ e $COI_{TF,a}^{exp}$.

Tra gli oneri di natura previsionale di carattere variabile, $COI_{TV,a}^{exp}$, rientrano quelli associati al possibile incremento della raccolta differenziata, della percentuale di riciclo/riutilizzo, della frequenza della raccolta ovvero dell'eventuale passaggio da raccolta stradale a porta a porta. Tra gli oneri di natura fissa, $COI_{TF,a}^{exp}$, rientrano l'eventuale miglioramento delle prestazioni relative alle attività di spazzamento, lavaggio strade e marciapiedi, nonché la possibile introduzione di sistemi di tariffazione puntuale con riconoscimento dell'utenza.

L'introduzione delle componenti $COI_{TV,a}^{exp}$ e $COI_{TF,a}^{exp}$ può avvenire nel caso in cui si verifichino congiuntamente le seguenti condizioni:

- sia possibile identificare puntualmente la corrispondenza tra il *target* di miglioramento da conseguire e le citate componenti;
- la valorizzazione delle medesime possa essere effettuata sulla base di dati oggettivi, verificabili e ispirati all'efficienza dei costi, tenuto conto dei potenziali effetti di scala.

L'operatore si assume il rischio di conseguire l'obiettivo a risorse definite *ex ante* ed è tenuto a rendicontare *ex post* gli oneri effettivamente sostenuti per il raggiungimento del riferito obiettivo.

In caso di mancato conseguimento degli obiettivi sottesi alla quantificazione delle componenti è previsto, nell'anno $(a+2)$, un recupero (solo se a vantaggio degli utenti) dell'eventuale scostamento tra la quantificazione delle menzionate componenti in ciascun anno $a = \{2022, 2023, 2024, 2025\}$ e gli oneri effettivamente sostenuti e rendicontati dal gestore nelle medesime annualità. L'entità del recupero è proporzionale alla distanza tra l'obiettivo fissato e il livello effettivamente raggiunto.

Costi comuni

In ciascun anno $a = \{2022, 2023, 2024, 2025\}$, i costi operativi comuni CCa sono pari a:

$$CCa = CARCa + CGGa + CCDa + COAL,a$$

dove:

- $CARCa$ sono i costi operativi per l'attività di gestione delle tariffe e dei rapporti con gli utenti, che comprende le operazioni di:

- accertamento, riscossione (incluse le attività di bollettazione e l'invio degli avvisi di pagamento);
- gestione del rapporto con gli utenti (inclusa la gestione reclami) anche mediante sportelli dedicati o *call-center*;

- gestione della banca dati degli utenti e delle utenze, dei crediti e del contenzioso;

- promozione di campagne ambientali;

- prevenzione della produzione di rifiuti urbani;

- $CGGa$ sono i costi generali di gestione relativi sia al personale non direttamente impiegato nelle attività operative del servizio integrato di gestione dei RU, sia, in generale, la quota parte dei costi di struttura;

- $CCDa$ sono i costi relativi alla quota di crediti inesigibili determinati:

- nel caso di TARI tributo, secondo la normativa vigente;

- nel caso di tariffa corrispettiva, considerando i crediti per i quali il gestore abbia esaurito infruttuosamente tutte le azioni giudiziarie a sua disposizione per il recupero del credito o, alternativamente, nel caso sia stata avviata una procedura concorsuale nei confronti del soggetto debitore, per la parte non coperta da fondi svalutazione o rischi ovvero da garanzia assicurativa;

- $COAL,a$ include la quota degli oneri di funzionamento degli Enti territorialmente competenti, di ARERA, nonché gli oneri locali, che comprendono gli oneri aggiuntivi per canoni/compensazioni territoriali, gli altri oneri tributari locali, gli eventuali oneri relativi a fondi perequativi fissati dall'Ente territorialmente competente.

L'Ente territorialmente competente può includere tra i costi riconosciuti eventuali costi per la gestione post-operativa delle discariche autorizzate e dei costi di chiusura nel caso in cui le risorse accantonate in conformità alla normativa vigente risultino insufficienti a garantire il ripristino ambientale del sito medesimo.

Determinazione dei costi d'uso del capitale

In ciascun anno $a = \{2022, 2023, 2024, 2025\}$, i costi d'uso del capitale CKa sono pari a:

$$CKa = Amma + Acca + Ra + RLIC,a$$

dove:

- $Amma$ è la componente a copertura degli ammortamenti delle immobilizzazioni del gestore;

- $Acca$ è la componente a copertura degli accantonamenti ammessi al riconoscimento tariffario;

- Ra è la componente relativa alla remunerazione del capitale investito netto;

- $RLIC,a$ è la componente relativa alla remunerazione delle immobilizzazioni in corso.



Valore delle immobilizzazioni

Il perimetro delle immobilizzazioni comprende i soli cespiti in esercizio al 31 dicembre dell'anno ($a-2$), per i quali il fondo di ammortamento non abbia già coperto il valore lordo degli stessi. Sono incluse le immobilizzazioni in corso risultanti al 31 dicembre dell'anno ($a-2$), al netto dei saldi che risultino invariati da più di 4 anni.

La ricostruzione del valore lordo delle immobilizzazioni materiali al 31 dicembre dell'anno ($a-2$) è effettuata sulla base del costo storico di acquisizione del cespite al momento della sua prima utilizzazione ovvero al costo di realizzazione dello stesso come risulta dalle fonti contabili obbligatorie.

In sede di prima approvazione, ai fini della redazione del PEF per ciascun anno $a = \{2024, 2025\}$, si assume la completa realizzazione degli investimenti previsti, ponendo l'entrata in esercizio delle immobilizzazioni al 31 dicembre di ciascun anno, considerato che l'investimento realizzato nell'anno a rileva ai fini tariffari nell'anno ($a+2$).

Dalla valorizzazione delle immobilizzazioni sono in ogni caso escluse le rivalutazioni economiche e monetarie.

Sono altresì esclusi dalla valorizzazione delle immobilizzazioni gli eventuali incrementi patrimoniali corrispondenti agli oneri ed alle commissioni di strutturazione dei progetti di finanziamento.

Il valore delle immobilizzazioni (IMN_a), costituenti la componente del capitale investito netto del gestore ai fini del calcolo della remunerazione, è dato dalla seguente formula:

$$IMN_a = \sum_c \sum_t^{a-2} (CI_{c,t} - FA_{CI,c,t}^{a-2}) * dfl_t^a$$

dove:

- $CI_{c,t}$, è il valore di prima iscrizione nei libri contabili nell'anno t , delle immobilizzazioni della categoria di cespiti c , al netto dei contributi a fondo perduto;
- dfl_t^a , è il vettore che esprime il deflatore degli investimenti fissi lordi, con base 1 nell'anno a ;
- $FA_{CI,c,t}^{a-2}$ è il valore del fondo di ammortamento al 31 dicembre dell'anno ($a-2$) riferito alle immobilizzazioni appartenenti a ciascuna categoria c e iscritte a patrimonio nell'anno t .

I deflatori degli investimenti fissi lordi con base 1 nel 2023, 2024 e 2025 si assumono pari a 1, rinviando la pubblicazione puntuale dei relativi vettori ai provvedimenti che verranno adottati dall'Autorità ai fini dell'aggiornamento delle predisposizioni tariffarie per gli anni 2024 e 2025.

Con riferimento ai contributi in conto capitale erogati da enti pubblici, il valore delle immobilizzazioni nette si calcola detraendo dal valore delle immobilizzazioni lorde il valore dei contributi ricevuti in ciascun anno, rivalutato in base al deflatore degli investimenti fissi lordi al netto della quota già degradata. La valorizzazione dei finanziamenti a fondo perduto avviene indipendentemente dal soggetto che li ha percepiti.

Con riferimento ai cespiti di proprietari diversi dal gestore, possono essere ammessi a riconoscimento tariffario solo nel caso in cui l'uso del bene, richieda un canone o il pagamento di interessi o ratei di mutui; qualora tale condizione sia soddisfatta, vengono riconosciute al gestore/ente locale i costi d'uso del capitale delle relative immobilizzazioni, nei limiti dei canoni e/o mutui sostenuti.

Per i cespiti di proprietà di comuni, consorzi, società patrimoniali o comunità montane sono considerati come fonti obbligatorie il conto del patrimonio e le scritture inventariali a valore.

Remunerazione del capitale

In ciascun anno $a = \{2022, 2023, 2024, 2025\}$, la remunerazione del capitale investito netto (Ra) è calcolata come:

$$Ra = (WACCa * CINa)$$

dove:

- $WACCa$ è il tasso di remunerazione del capitale investito netto;
- $CINa$ è il capitale investito netto.

In ciascun anno $a = \{2022, 2023, 2024, 2025\}$, il tasso di remunerazione del capitale investito:

a) è differenziato in ragione del diverso livello di rischio associato alle attività del ciclo integrato dei rifiuti urbani e alle attività di trattamento effettuate mediante gli impianti di chiusura del ciclo "minimi";

b) sarà determinato dall'Autorità

Agli investimenti effettuati successivamente al 31 dicembre 2017, si applica una maggiorazione del tasso di remunerazione del capitale investito (*time lag*) pari all'1%, a copertura degli oneri derivanti dallo sfasamento temporale tra l'anno di realizzazione degli investimenti ($a-2$) e l'anno di riconoscimento tariffario (a).

Il capitale investito netto riconosciuto a fini regolatori $CINa$, per ciascun anno $a = \{2022, 2023, 2024, 2025\}$ è definito dalla seguente condizione: $CINa = \text{Max}\{(IMNa + CCNa - PPa); 0\}$ dove:

- $IMNa$ sono le immobilizzazioni nette;
- $CCNa$ è la quota a compensazione del capitale circolante netto, riferita all'anno a , è pari a:

dove:

$$CCNa = \left(\frac{90}{365} * Ricavi_{a-2} - \frac{60}{365} * Costi_{a-2}^{B6, B7} \right) \prod_{t=a-1}^a (1 + I^t)$$

- $Ricavi_{a-2}$, è l'importo della voce A1) "Ricavi delle vendite e delle prestazioni" relative alle attività afferenti al ciclo integrato dei rifiuti, come risultante dal bilancio dell'anno ($a-2$) del gestore;
- $Costi_{a-2}^{B6, B7}$, è la somma dell'importo delle voci B6) "Costi per materie prime, sussidiarie, di consumo e di merci" e B7) "Costi per servizi", relativi alle medesime attività di cui al punto precedente, come risultanti dal bilancio dell'anno ($a-2$) del gestore;
- I^t è il tasso di inflazione dell'anno t .



• PRa è il valore delle poste rettificative del capitale che includono forme alternative di finanziamento presenti nel bilancio dell'anno $(a-2)$; in particolare il valore dei fondi per il trattamento di fine rapporto, incluso il fondo di trattamento di fine mandato degli amministratori, per la sola quota parte trattenuta dal gestore, nonché i fondi rischi e oneri ed eventuali fondi per il ripristino beni di terzi.

In ciascun anno $a = \{2022, 2023, 2024, 2025\}$, la remunerazione ($RLIC, a$) delle immobilizzazioni in corso, $LICa$, è calcolata come:

$$RLIC, a = (SLIC, a * LICa)$$

dove:

• $SLIC, a$ è il saggio reale di remunerazione delle immobilizzazioni in corso individuato assumendo un valore decrescente nei 4 anni di remunerazione immediata in tariffa, e in particolare:

- partendo da una soglia massima pari al tasso di remunerazione del capitale investito netto $WACCRID, a$, ed assumendo un rapporto tra capitale di debito e capitale proprio pari a 4;

- fino a un minimo, previsto per il 4° anno, pari al rendimento di riferimento delle immobilizzazioni comprensive del *debt risk premium*, $Kdareal$.

• $LICa$ è il saldo delle immobilizzazioni in corso al 31 dicembre dell'anno $(a-2)$, come risultante dal bilancio, al netto dei saldi che risultino invariati da più di 4 anni.

I lavori in corso, esclusi dall'immediata remunerazione in tariffa, sono ammessi, alla loro entrata in esercizio, alla capitalizzazione dei relativi interessi passivi in corso d'opera.

Ammortamento delle immobilizzazioni

In ciascun anno $a = \{2022, 2023, 2024, 2025\}$, il costo riconosciuto quale componente a copertura degli ammortamenti delle immobilizzazioni del gestore è posto pari a:

$$AMM_a = \sum_c \sum_t \min \left(\frac{CI_{c,t} * dfl_t^a}{VU_c}; (CI_{c,t} - FA_{CI,c,t}^{a-2}) * dfl_t^a \right)$$

dove:

• VUc rappresenta la vita utile regolatoria della categoria di cespiti c come indicata dall'Autorità;

• $CI_{c,t}$, è il valore di prima iscrizione nei libri contabili nell'anno t , delle immobilizzazioni della categoria di cespiti c , al netto dei contributi a fondo perduto;

• dfl_t^a , è il vettore che esprime il deflatore degli investimenti fissi lordi, con base 1 nell'anno a ;

• è il valore del fondo di ammortamento al 31 dicembre dell'anno $(a-2)$ riferito alle immobilizzazioni appartenenti a ciascuna categoria c e iscritte a patrimonio nell'anno t .

Per ciascun anno t , le vite utili regolatorie di ciascuna categoria c di cespiti specifici sono indicate nella tabella che segue:

Categorie di cespiti specifici		Vita Utile Regulatoria
Raccolta e trasporto, Spazzamento e lavaggio	Compattatori, Spazzatrici e Autocarri attrezzati	8
	Cassonetti, Campane e Cassoni	8
	Altre attrezzature (bidoni, aspirafoglie, ecc.)	5
	Impianti di pretrattamento	12
	Altri impianti	10
Trattamento Meccanico Biologico	Unità trattamento meccanico (separatori, compactatori, tritovagliatura, ecc.)	15
	Unità trattamento biologico (bioessiccazione, biostabilizzazione, digestione anaerobica, ecc.)	20
	Impianti raccolta e trattamento biogas	25
	Altri impianti (pesatura, riduzione odori, lavaggio, aspirazione esalazioni, ecc.)	15
Discariche	Impianti di pretrattamento	Legata alla capacità residua e alle migliori
	Opere di impermeabilizzazione del fondo e delle pareti e di difesa idraulica	
	Impianti di raccolta e trattamento percolato	stime disponibili in ordine all'esaurimento della discarica come definita dall'ETC, con procedura partecipata dal gestore
	Impianti raccolta e trattamento biogas	
	Pozzi monitoraggio falda	
	Impianti di cogenerazione	20
	Macchine operatrici (pale meccaniche, compactatori, ecc.)	15
	Altri impianti (pesatura, riduzione odori, lavaggio, aspirazione esalazioni, ecc.)	15
	Inceneritori	Impianti di pretrattamento
Unità di incenerimento a griglia mobile (combustore, caldaia, trattamento fumi)		25
Unità di incenerimento a letto fluido (combustore, caldaia, trattamento fumi)		15
Turbina/alimentatore		25
Altri impianti (pesatura, riduzione odori, misura, ecc.)		15
Compostaggio, Digestione Anaerobica e Misti	Unità di pretrattamento	12
	Unità di compostaggio	20
	Unità digestione anaerobica	20
	Impianto di raccolta e trattamento biogas	25
	Impianto di raccolta e trattamento percolato	25
	Altri impianti (pesatura, riduzione odori, misura ecc.)	15



Le vite utili regolatorie di ciascuna categoria di cespiti comuni sono indicate nella tabella che segue:

Categorie di cespiti comuni	Vita Utile Regolatoria
Terreni	-
Fabbricati	40
Sistemi informativi	5
Immobilizzazioni immateriali	7
Altre immobilizzazioni materiali	7
Telecontrollo	8
Automezzi e Autoveicoli	5

Ai fini della valutazione della vita utile dei cespiti non direttamente riconducibili a quelli previsti nelle tabelle che precedono, la medesima viene individuata, secondo un criterio di prudenza, tra quelle associate al tipo di immobilizzazione che risulti più affine per natura o per vita utile.

L'Ente territorialmente competente, su proposta del gestore, può adottare una vita utile inferiore alla vita utile regolatoria qualora vi siano vincoli autorizzativi, normativi o di pianificazione che determinino la chiusura anticipata degli impianti interessati.

L'Ente territorialmente competente, con procedura partecipata dal gestore, può adottare una vita utile superiore alla vita utile regolatoria al fine di assicurare la sostenibilità sociale delle tariffe applicate agli utenti.

Con riferimento ai contributi in conto capitale erogati da enti pubblici, al valore delle immobilizzazioni lorde delle singole categorie di cespiti deve essere sottratto il valore dei contributi percepiti rivalutati applicando il deflatore degli investimenti fissi lordi.

Accantonamenti ammessi al riconoscimento tariffario

In ciascun anno $a = \{2022, 2023, 2024, 2025\}$, la valorizzazione della componente *Acca* a copertura degli accantonamenti ammessi al riconoscimento tariffario avviene considerando:

- gli accantonamenti effettuati ai fini della copertura dei costi di gestione post-operativa delle discariche autorizzate e dei costi di chiusura, ai sensi della normativa vigente;
- gli accantonamenti relativi ai crediti;
- eventuali ulteriori accantonamenti iscritti a bilancio per la copertura di rischi ed oneri previsti dalla normativa di settore e/o dai contratti di affidamento in essere;
- altri accantonamenti, diversi dagli ammortamenti, non in eccesso rispetto all'applicazione di norme tributarie.

Con specifico riferimento alla valorizzazione della componente a copertura degli accantonamenti relativi ai crediti, si prevede che:

- nel caso di TARI tributo, non possa eccedere il valore massimo pari all'80% di quanto previsto dalle norme sul fondo crediti di dubbia esigibilità di cui al punto 3.3 dell'allegato n. 4/2 al decreto legislativo 118/11;
- nel caso di tariffa corrispettiva, non possa eccedere il valore massimo previsto dalle norme fiscali.

Determinazione delle componenti a conguaglio

In ciascun anno $a = \{2022, 2023, 2024, 2025\}$, vengono determinate le componenti a conguaglio $RC_{totTV,a}$, corrispondente ai costi variabili riferiti alle annualità pregresse e $RC_{totTF,a}$, relativa ai costi fissi riferiti alle annualità pregresse.

Ai fini della quantificazione delle componenti $RC_{totTV,a}$ e $RC_{totTF,a}$, l'Ente territorialmente competente può, con procedura partecipata dal gestore, determinare l'entità del riconoscimento degli oneri efficienti ammissibili ai sensi di quanto disposto dalla metodologia tariffaria, ma non ancora recuperati, anche provvedendo alla rimodulazione dei conguagli fra le diverse annualità del secondo periodo regolatorio, nonché eventualmente prevedendo le modalità per il recupero degli stessi anche successivamente al 2025, in un'ottica di sostenibilità della tariffa applicata agli utenti e comunque salvaguardando l'equilibrio economico finanziario delle gestioni.

Conguagli relativi ai costi variabili

La componente di conguaglio $RC_{totTV,a}$, relativa ai costi variabili riferiti alle annualità pregresse, può comprendere:

a) una quota del recupero delle mancate entrate tariffarie residue (RC_{NDTV}) relative all'anno 2020 a seguito dell'applicazione dei fattori di correzione adottati con la deliberazione 158/2020/R/RIF per le utenze non domestiche;

b) limitatamente alle annualità $a = \{2022, 2023\}$, una quota ($RC_{UTV,a}$) per il recupero della parte residua della differenza tra i costi variabili risultanti dal PEF per l'anno 2020 approvato, entro il 31 dicembre 2020, in applicazione del MTR, e i costi variabili determinati per l'anno 2019 (e sottostanti alle tariffe in deroga applicate sulla base di quanto disposto dall'articolo 107 comma 5 del decreto-legge n. 18/20);

c) una quota del recupero delle componenti residue a conguaglio relative ai costi variabili riferite agli anni 2018 e 2019, nonché degli effetti di eventuali rettifiche stabilite dall'Autorità;

d) limitatamente alle annualità $a = \{2022, 2023\}$, il recupero dell'eventuale scostamento tra:

- la componente $COSTV_{exp}$, quantificata nell'ambito delle predisposizioni tariffarie afferenti agli anni 2020 e 2021 ai sensi del MTR, e gli oneri variabili effettivamente sostenuti e rendicontati dal gestore per le medesime annualità a fronte delle misure di tutela delle utenze domestiche disagiate eventualmente introdotte ai sensi di quanto previsto dalla deliberazione 158/2020/R/RIF;

- la componente $COVTV_{exp}$, quantificata nell'ambito delle predisposizioni tariffarie afferenti agli anni 2020 e 2021 ai sensi del MTR, e gli oneri variabili effettivamente sostenuti e rendicontati dall'operatore per la medesima annualità a fronte del conseguimento degli obiettivi specifici riferiti alla gestione dell'emergenza da COVID-19;



e) il recupero (solo se a vantaggio degli utenti, in caso di mancato conseguimento del *target* fissato, proporzionale alla distanza tra l'obiettivo fissato e il livello effettivamente raggiunto) dell'eventuale scostamento tra la componente *COITVexp* quantificata nell'ambito della predisposizione tariffaria afferente all'anno ($a-2$) e gli oneri variabili effettivamente sostenuti e rendicontati dal gestore nella medesima annualità;

f) limitatamente alle annualità $a = \{2024, 2025\}$, il recupero (solo se a vantaggio degli utenti) dell'eventuale scostamento tra la componente *CQTVexp* quantificata nell'ambito della predisposizione tariffaria afferente all'anno ($a-2$) e gli oneri variabili effettivamente sostenuti e rendicontati dal gestore nella medesima annualità per l'adeguamento agli standard e ai livelli minimi di qualità che verranno introdotti dall'Autorità;

g) limitatamente alle annualità $a = \{2024, 2025\}$, il recupero dell'eventuale scostamento tra la componente *CO116,TVexp* quantificata nell'ambito della predisposizione tariffaria afferente all'anno ($a-2$) e gli oneri variabili effettivamente sostenuti e rendicontati dal gestore nella medesima annualità a fronte delle novità normative introdotte dal decreto legislativo n. 116/20;

h) limitatamente alle annualità $a = \{2024, 2025\}$, il recupero - solo se di entità significativa ($>3\%$), della differenza tra i costi riconosciuti nell'anno ($a-2$) conseguente all'applicazione delle tariffe di accesso agli impianti calcolate sulla base dei criteri fissati dall'Autorità e quanto ricompreso tra le entrate tariffarie riferite alla medesima annualità ($a-2$);

i) il recupero dello scostamento tra le entrate tariffarie variabili approvate per l'anno ($a-2$), qualora non coperte da ulteriori risorse disponibili, e quanto fatturato, per la parte variabile, con riferimento alla medesima annualità.

Conguagli relativi ai costi fissi

La componente di conguaglio $RC_{tot} TF, a$, relativa ai costi fissi riferiti alle annualità pregresse, può comprendere:

a) limitatamente alle annualità $a = \{2022, 2023\}$, una quota ($RC_{UTF, a}$) per il recupero della parte residua della differenza tra i costi fissi risultanti dal PEF per l'anno 2020 approvato, entro il 31 dicembre 2020, in applicazione del MTR, e i costi fissi determinati per l'anno 2019 (e sottostanti alle tariffe in deroga applicate sulla base di quanto disposto dall'articolo 107 comma 5 del decreto-legge n. 18/20);

b) una quota del recupero delle componenti residue a conguaglio relative ai costi fissi riferite agli anni 2018 e 2019, nonché degli effetti di eventuali rettifiche stabilite dall'Autorità;

c) limitatamente alle annualità $a = \{2022, 2023\}$, il recupero dell'eventuale scostamento tra la componente *COVTFexp*, quantificata nell'ambito delle predisposizioni tariffarie afferenti agli anni 2020 e 2021 ai sensi del MTR, e gli oneri fissi effettivamente sostenuti e rendicontati dall'operatore per la medesima annualità a fronte del conseguimento degli obiettivi specifici riferiti alla gestione dell'emergenza da COVID-19;

d) il recupero (solo se a vantaggio degli utenti, in caso di mancato conseguimento del *target* fissato, proporzionale alla distanza tra l'obiettivo fissato e il livello effettivamente raggiunto) dell'eventuale scostamento tra la componente *COITFexp* quantificata nell'ambito della predisposizione tariffaria afferente all'anno (*a-2*) e gli oneri fissi effettivamente sostenuti e rendicontati dal gestore nella medesima annualità;

e) limitatamente alle annualità $a = \{2024, 2025\}$, il recupero (solo se a vantaggio degli utenti) dell'eventuale scostamento tra la componente *CQTFexp* quantificata nell'ambito della predisposizione tariffaria afferente all'anno (*a-2*) e gli oneri fissi effettivamente sostenuti e rendicontati dal gestore nella medesima annualità per l'adeguamento agli standard e ai livelli minimi di qualità che verranno introdotti dall'Autorità;

f) limitatamente alle annualità $a = \{2024, 2025\}$, il recupero dell'eventuale scostamento tra la componente *CO116,TFexp* quantificata nell'ambito della predisposizione tariffaria afferente all'anno (*a-2*) e gli oneri fissi effettivamente sostenuti e rendicontati dal gestore nella medesima annualità a fronte delle novità normative introdotte dal decreto legislativo 116/20 (in particolare, in materia di qualificazione dei rifiuti prodotti da utenze non domestiche e di possibilità per tale tipologia di utenza di conferire i rifiuti urbani al di fuori del servizio pubblico);

g) il recupero dello scostamento tra le entrate tariffarie fisse approvate per l'anno (*a-2*), qualora non coperto da ulteriori risorse disponibili, e quanto fatturato, per la parte fissa, con riferimento alla medesima annualità.

Valore di subentro

Nel caso di subentro, nell'anno $a = \{2022, 2023, 2024, 2025\}$, di un gestore in un ambito o bacino di affidamento del servizio, il gestore subentrante corrisponde al gestore uscente un valore residuo di subentro, *VRS a*, valorizzato come:

$$VRS a = VR a + VR RC, a$$

dove:

- *VR a* è il valore residuo dei cespiti

$$VR a = \sum \sum [(C_{Ic,t} - FACI_{c,ta}) * dfl_{ta}] + tLICa$$

dove:

- *C_{Ic,t}* è il valore di prima iscrizione nei libri contabili dell'anno *t*, delle immobilizzazioni della categoria di cespiti *c*, al netto dei contributi a fondo perduto;
- *FACI_{c,ta}* è il valore del fondo di ammortamento alla data di subentro, riferito alle immobilizzazioni appartenenti a ciascuna categoria *c* e iscritte a patrimonio nell'anno *t*;
- *dfl_{ta}*, è il vettore che esprime il deflatore degli investimenti fissi lordi, con base 1 nell'anno *a*;
- *LICa* è il saldo delle immobilizzazioni in corso all'anno *a*, come risultante da fonti contabili obbligatorie.
- *VR RC,a* è dato dalla somma dei costi operativi non ancora recuperati da corrispondere al gestore uscente, sono dati dalla somma delle seguenti voci:
 - le componenti di conguaglio *RCtotTV,a* e *RCtotTF,a*;



- le rate e le quote di conguaglio residue, qualora già quantificate e approvate dall'Ente territorialmente competente, e il cui recupero sia stato rinviato alle annualità successive;
- i costi operativi - per la parte eccedente il limite alla variazione annuale delle entrate tariffarie e non ancora recuperata che siano stati validati dall'Ente territorialmente e rimodulati tra le diverse annualità del secondo periodo regolatorio;
- i costi straordinari effettivamente sostenuti dal gestore uscente nelle due annualità precedenti all'anno di subentro e non ancora intercettati nelle pertinenti predisposizioni tariffarie.

Matrice delle opzioni regolatorie

Ai fini della fissazione dei criteri per la definizione delle tariffe di accesso agli impianti di trattamento per ciascun anno $a = \{2022, 2023, 2024, 2025\}$, gli strumenti di regolazione sono modulati in ragione delle seguenti determinanti:

- *grado di integrazione* del soggetto incaricato della gestione dei rifiuti, distinguendo:
 - a) il caso del Gestore integrato,
 - b) il caso del Gestore non integrato, in cui assumono evidenza le caratteristiche dell'impianto considerato e, in particolare, la pertinente collocazione nell'ambito della gerarchia nel rispetto della quale deve avvenire la gestione dei rifiuti;

Gerarchia dei rifiuti:

- *prevenzione;*
- *preparazione per il riutilizzo;*
- *riciclaggio;*
- *recupero di altro tipo, per esempio il recupero di energia;*
- *smaltimento;*

- ove si sia in presenza di un Gestore non integrato, valutazione del livello di efficacia dell'eventuale esistenza di pressione competitiva, considerando la presenza di flussi garantiti in ingresso - sulla base di quanto previsto in atti di programmazione o di affidamento - e la possibilità di incidere significativamente sulla formazione dei prezzi, tenuto conto delle caratteristiche dell'operatore che gestisce l'impianto di trattamento e delle limitazioni strutturali alla capacità di trattamento dell'impianto medesimo. In esito alla valutazione sono individuati:

- a) gli *impianti di chiusura del ciclo "minimi"*, ritenuti indispensabili;
- b) gli *impianti di chiusura del ciclo "aggiuntivi"*.

Gli impianti di chiusura del ciclo "minimi" (in tutto o in parte), sono individuati, anche alla luce delle caratteristiche dell'operatore che li gestisce, e sono identificati con gli impianti di trattamento presenti sul territorio considerato che:

- offrano una capacità in un mercato con rigidità strutturali, caratterizzato da un forte e stabile eccesso di domanda e da un limitato numero di operatori;
- in aggiunta a quanto previsto al precedente alinea, soddisfino le seguenti condizioni alternative:
 - avere una capacità impegnata per flussi garantiti da strumenti di programmazione o da altri atti amministrativi;

- essere già stati individuati in sede di programmazione, sulla base di decisioni di soggetti competenti alla chiusura del ciclo di gestione dei rifiuti.

L'individuazione degli impianti di chiusura del ciclo "minimi" (in tutto o in parte) avviene, di norma, nell'ambito delle attività di programmazione settoriale previste dalla normativa vigente.

Gli impianti diversi da quelli individuati come "minimi" e non gestiti dall'operatore integrato si intendono qualificati come "aggiuntivi", con riferimento ai quali l'Autorità acquisisce gli elementi necessari, in particolare, all'attività di monitoraggio su eventuali rigidità strutturali e all'implementazione del meccanismo perequativo.

Le opzioni regolatorie per la fissazione dei criteri di accesso agli impianti di trattamento, interessando impianti diversi da quelli intermedi. In particolare, la matrice di opzioni regolatorie prevede:

a) per gli impianti di chiusura del ciclo "integrati", l'applicazione di una regolazione tariffaria *tout court* con un meccanismo di incentivazione tramite perequazione, che tiene conto della gerarchia dei rifiuti;

b) per gli impianti di chiusura del ciclo "minimi", l'applicazione di una regolazione dei costi riconosciuti e delle tariffe caratterizzata da incentivazioni coerenti per la gestione dei rifiuti:

c) per gli impianti di chiusura del ciclo "aggiuntivi", l'assenza di una regolazione tariffaria *tout court*, ma obblighi di trasparenza sulle condizioni (in particolare economiche) di accesso agli impianti, nonché disincentivi per chi conferisce in discarica o in impianti di incenerimento senza recupero di energia.

Tipi di filiera		Impianti di chiusura ciclo - integrati	Impianti di chiusura ciclo - minimi	Impianti di chiusura ciclo - aggiuntivi	
Grado di integrazione	Gestore integrato	Regolazione tariffaria <i>tout court</i> , con incentivazione (tramite perequazione) in funzione della gerarchia			
	Gestore non integrato	Compostaggio/ digestione anaerobica		Regolazione tariffe/costi e perequazione, con incentivi a favore di chi conferisce	No regolazione tariffaria <i>tout court</i> , ma obblighi di trasparenza sulle condizioni di accesso
		Incenerimento (con recupero energia - R1)		Regolazione tariffe/costi e perequazione, con incentivi limitati a favore di chi conferisce	No regolazione tariffaria <i>tout court</i> , ma obblighi di trasparenza sulle condizioni di accesso
		Discarica/ Incenerimento (senza recupero energia - D10)		Regolazione tariffe/costi e perequazione, con disincentivi per chi conferisce	No regolazione tariffaria <i>tout court</i> , ma obblighi di trasparenza sulle condizioni di accesso e disincentivi per chi conferisce



Regolazione per gli impianti di chiusura del ciclo “integrati”

Per gli impianti di chiusura del ciclo gestiti da operatori integrati, assoggettati a una regolazione tariffaria *tout court*, i relativi costi operativi e i costi d’uso del capitale, vengono ammessi a riconoscimento, nell’ambito delle entrate tariffarie per gli anni $a = \{2022, 2023, 2024, 2025\}$, unitamente alle componenti di costo riconducibili alle ulteriori attività gestite dai medesimi operatori integrati.

Al fine di dare evidenza alle caratteristiche degli impianti di chiusura del ciclo “integrati” è istituita una componente ambientale ($Camb$), positiva (o negativa), definita come somma algebrica delle pertinenti componenti perequative C_{smal} , C_{rec} e C_{inc} che il gestore integrato dovrà versare (o ricevere) alla (dalla) Cassa per i servizi energetici e ambientali (CSEA), per ciascun impianto di trattamento di chiusura del ciclo I -esimo, in ragione delle esternalità negative (o positive) derivanti - secondo le valutazioni di impatto ambientale sottostanti alla gerarchia dei rifiuti individuata dalle norme interne e comunitarie - dallo smaltimento (o recupero/trattamento) dei rifiuti conferiti ai medesimi impianti.

La componente ambientale ($Camb, I$), non rientra nel computo delle entrate tariffarie.

Tariffe di accesso agli impianti di chiusura del ciclo “minimi”

Gli impianti di chiusura del ciclo “minimi”, mantengono tale qualifica per un periodo almeno biennale, con possibilità di aggiornamento nel 2023 per le annualità successive.

In ciascun anno $a = \{2022, 2023, 2024, 2025\}$, il gestore dell’impianto di chiusura del ciclo “minimo” applica la stessa struttura dei corrispettivi praticata nel 2021, aggiornandola tenuto conto di un fattore tariffario, τ_a , determinato sulla base:

- a) dei costi totali dell’impianto (ossia il vincolo ai ricavi dell’impianto, VRI_a) ammissibili al riconoscimento in tariffa;
- b) di valutazioni connesse alla prossimità dei flussi in ingresso.

In ciascun anno $a = \{2022, 2023, 2024, 2025\}$, il fattore tariffario τ_a è determinato sulla base della seguente condizione:

$$\tau_a = \frac{VRI_a}{RI_TRA_{2021}}$$

dove:

- VRI_a è il vincolo ai ricavi dell’impianto, dato dalla somma dei costi riconosciuti nella corrispondente annualità;
- RI_TRA_{2021} indica i ricavi relativi alle attività di trattamento, ovvero corrispondenti ai flussi in ingresso all’impianto, nell’anno 2021.

In ciascun anno $a = \{2022, 2023, 2024, 2025\}$, il fattore tariffario τ_a rispetta il seguente limite alla crescita annuale:

$$\frac{\tau_a}{\tau_{a-1}} \leq (1 + \rho_{\tau, a})$$

con $\rho_{\tau,a}$ che rappresenta il parametro per la determinazione del limite alla crescita delle tariffe di accesso agli impianti di chiusura del ciclo “minimi”, determinato sulla base della seguente formula:

$$\rho_{\tau,a} = rpi_a + \kappa_a$$

dove:

- rpi_a è il tasso di inflazione programmata;
- κ_a è il fattore che tiene conto delle caratteristiche tecnologiche e ambientali dell’impianto e può essere valorizzato entro il limite del 4%.

Con riferimento al primo anno del secondo periodo regolatorio, $a = \{2022\}$, il limite di prezzo si applica ponendo $\tau_{a-1}=1$.

Nel caso in cui l’impianto sia considerato “minimo” solo in parte, ovvero in cui conservi una capacità allocata al di fuori del perimetro della regolazione dell’Autorità, il fattore tariffario τ_a trova applicazione unicamente alla parte di corrispettivi relativi ai flussi assoggettati a regolazione, espressa in termini di quantità/anno sul totale ($q_{min,a}$). A valle della prima attivazione della regolazione delle tariffe di accesso agli impianti di trattamento, e comunque a partire dal 2024, l’Autorità valuta, sulla base delle evidenze nel frattempo emerse, le modalità per il recupero dell’eventuale scostamento tra i ricavi relativi alle quantità previste nell’ambito delle attività di programmazione e quelli effettivamente conseguiti sulla base di quanto conferito nelle medesime annualità.

Al fine di tenere conto delle valutazioni relative alla prossimità dei flussi, si considera:

$$q_{min,a} = q_{P,a} + q_{nP,a}$$

dove:

- $q_{P,a}$ è la quantità corrispondente ai flussi assoggettati a regolazione e provenienti da aree di prossimità rispetto all’impianto;
- $q_{nP,a}$ è la quantità corrispondente ai flussi assoggettati a regolazione e provenienti da aree non di prossimità rispetto all’impianto.

In ciascun anno $a = \{2022,2023,2024,2025\}$, trovano applicazione le seguenti condizioni

a) in caso di aumento dei corrispettivi ($\tau_a > 1$), si ha:

$$\tau_{P,a} = 1$$

$$\tau_{nP,a} = \tau_a + \frac{q_{P,a}(\tau_a - 1)}{q_{nP,a}}$$

b) in caso di costanza o di decremento dei corrispettivi ($\tau_a \leq 1$), si ha:

$$\tau_{nP,a} = 1$$

$$\tau_{P,a} = \tau_a - \frac{q_{nP,a}(1 - \tau_a)}{q_{P,a}}$$

dove:

- $\tau_{P,a}$ è il fattore tariffario applicato ai flussi assoggettati a regolazione e provenienti da aree di prossimità rispetto all’impianto;



- $\tau_{n_p,a}$ è il fattore tariffario applicato ai flussi assoggettati a regolazione e provenienti da aree non di prossimità rispetto all'impianto.

In sede di fatturazione ai soggetti che conferiscono agli impianti di chiusura del ciclo "minimi", trovano applicazione:

- a) le tariffe di accesso agli impianti di chiusura del ciclo "minimi";
- b) le componenti perequative ambientali, diversificate in ragione della tipologia di impianto di trattamento e coerenti con la gerarchia dei rifiuti, ossia:
 - la componente ambientale (C_{rec}), a parziale compensazione dei corrispettivi dovuti per l'accesso agli impianti di compostaggio/digestione anaerobica, quale incentivo a favore di chi conferisce agli impianti in parola;
 - la componente ambientale (C_{inc}), a parziale compensazione dei corrispettivi dovuti per l'accesso agli impianti di incenerimento con recupero di energia, che trova applicazione solo con riferimento alle gestioni per le quali sia stato valutato, dal competente ETC, un livello di qualità ambientale delle prestazioni ritenuto "avanzato". Detta valutazione deve essere comunicata al gestore dell'impianto dall'ETC o dal gestore degli impianti.
 - la componente ambientale (C_{smal}) come maggiorazione dei corrispettivi dovuti per l'accesso alla discarica o ad impianti di incenerimento senza recupero di energia, quale disincentivo per chi conferisce agli impianti in parola.

Le componenti perequative ambientali C_{rec} , C_{inc} e C_{smal} non rientrano né nel computo dei costi totali dell'impianto riconosciuti del gestore dell'impianto di trattamento, né nel computo delle entrate tariffarie dell'operatore che conferisce allo stesso impianto.

Tariffe di accesso agli impianti di chiusura del ciclo "aggiuntivi"

Gli impianti di chiusura del ciclo "aggiuntivi" applicano condizioni di conferimento non discriminatorie, secondo la normativa vigente, e pubblicano, sul proprio sito *internet*, i criteri principali alla base della individuazione dei corrispettivi di accesso.

In sede di fatturazione ai soggetti che conferiscono agli impianti di chiusura del ciclo "aggiuntivi", trovano applicazione:

- a) le tariffe di accesso agli impianti di chiusura del ciclo "aggiuntivi";
- b) nel caso in cui l'impianto "aggiuntivo" si configuri come discarica o impianto di incenerimento senza recupero di energia, la componente perequativa ambientale (C_{smal}) come maggiorazione dei corrispettivi dovuti per l'accesso agli impianti in parola.

Tariffe di accesso agli impianti di trattamento intermedi

Nell'ambito dell'attività di programmazione, qualora siano indicati flussi in ingresso a impianti di chiusura del ciclo "minimi" provenienti da impianti di trattamento intermedi (quali TM e TMB), tali impianti intermedi, per la parte corrispondente all'incidenza dei flussi indicati sulla quantità totale trattata, applicano le regole di computo dei costi riconosciuti.

Con riferimento agli impianti intermedi, trovano applicazione le disposizioni relative agli impianti “minimi”.

In sede di fatturazione ai soggetti che conferiscono agli impianti intermedi:

- a) si applicano le tariffe di accesso;
- b) si trasferiscono le componenti perequative ambientali applicate ai flussi in ingresso all’impianto di chiusura del ciclo “minimo”, indicati nell’attività di programmazione e provenienti da impianti di trattamento intermedio, con separata indicazione in particolare della componente ambientale (*Cinc*), da riattribuire solo con riferimento alle gestioni per le quali sia stato valutato e comunicato, dal competente ETC, un livello di qualità ambientale delle prestazioni ritenuto “avanzato”.

Effetti delle tariffe di accesso agli impianti sui costi riconosciuti

Nel caso in cui il gestore non svolga (in tutto o in parte) direttamente l’attività di trattamento e smaltimento e l’attività di trattamento e recupero, le componenti *CTSa* e *CTRa*, ricomprese tra le entrate tariffarie di riferimento per ciascun anno $a = \{2022, 2023, 2024, 2025\}$, sono determinate nel modo seguente:

La componente *CTSa*, riferita ai costi operativi per l’attività di trattamento e smaltimento dei rifiuti urbani è definita come:

$$CTSa = CT_{Smin,a} + CT_{Saltra,a}$$

dove:

- *CT_{Smin,a}* è la componente riferita agli impianti di chiusura del ciclo “minimi” e intermedi;
- *CT_{Saltra,a}* è la componente riferita sia agli impianti di chiusura del ciclo “aggiuntivi”, sia agli impianti di trattamento intermedi, riconducibile agli impianti non classificabili come “minimi”;

La componente *CTRa*, relativa ai costi operativi per l’attività di trattamento e di recupero dei rifiuti urbani e delle operazioni per il conferimento delle frazioni della raccolta differenziata alle piattaforme o agli impianti di trattamento è definita come:

$$CTRa = CT_{Rmin,a} + CT_{Raltro,a}$$

dove:

- *CT_{Rmin,a}* è la componente riferita agli impianti di chiusura del ciclo “minimi” e intermedi;
- *CT_{Raltro,a}* è la componente riferita sia agli impianti di chiusura del ciclo “aggiuntivi”, sia agli impianti di trattamento intermedi, riconducibile agli impianti non classificabili come “minimi”.

Nel caso in cui il gestore non svolga (in tutto o in parte) direttamente l’attività di trattamento e smaltimento e l’attività di trattamento e recupero, le rispettive componenti di costo *CTSa* e *CTRa* sono ottenute come prodotto tra il corrispettivo unitario del servizio (espresso in euro/tonnellata) e i quantitativi conferiti (espressi in tonnellate).

Ai fini della determinazione delle componenti *CTSa* e *CTRa*, i costi delle operazioni effettuate presso gli impianti di trattamento meccanico-biologico sono attribuiti secondo un criterio di ripartizione basato sulle quantità di rifiuti avviate, al termine del trattamento, rispettivamente a smaltimento o a recupero.



Ai fini della determinazione delle componenti di costo *CTSa* e *CTRa* si considera:

- per ciascun anno $a = \{2022, 2023\}$, con riferimento a tutti gli impianti di trattamento, il corrispettivo unitario pari:

a) in presenza di tariffe amministrative, alla tariffa approvata e/o giustificata dal soggetto competente nell'anno $(a-2)$;

b) in tutti gli altri casi, alla tariffa praticata dal titolare dell'impianto determinata nell'anno $(a-2)$ in esito a procedure negoziali.

Con riguardo agli impianti di chiusura del ciclo "minimi" e intermedi, le pertinenti componenti di costo, *CTSm_{in,a}* e *CTR_{min,a}* riferite agli anni $a = \{2022, 2023\}$, sono soggette a conguaglio nell'ambito della quantificazione della componente *RC_{tot TV,a}* riferita agli anni $a = \{2024, 2025\}$.

- per ciascun anno $a = \{2024, 2025\}$:

a) con riguardo agli impianti di chiusura del ciclo "minimi" e intermedi, il corrispettivo unitario pari alla tariffa praticata dal titolare dell'impianto nell'anno $(a-2)$, determinata in coerenza con il costo totale riconosciuto in riferimento al medesimo impianto;

b) con riferimento agli impianti non classificabili come "minimi" (in particolare, gli impianti di chiusura del ciclo "aggiuntivi" e gli impianti di trattamento intermedi riconducibili agli impianti non classificabili come "minimi", il corrispettivo unitario pari alla tariffa praticata dal titolare dell'impianto determinata nell'anno $(a-2)$ in esito a procedure negoziali o secondo le prassi già in uso, ovvero alla tariffa approvata e/o giustificata dal soggetto competente nell'anno $(a-2)$).

Limitatamente alle annualità $a = \{2024, 2025\}$, è previsto, nell'ambito della componente a conguaglio *RC_{tot TV,a}*, il recupero - solo se di $> 3\%$ - della differenza tra i costi riconosciuti dell'anno $(a-2)$ conseguenti all'applicazione delle tariffe di accesso agli impianti di chiusura del ciclo "minimi" e intermedi calcolate sulla base dei criteri fissati dall'Autorità e quanto ricompreso tra le entrate tariffarie riferite alla medesima annualità $(a-2)$ tramite le componenti *CTSm_{in,a-2}* e *CTR_{min,a-2}*.

Contenuti minimi del PEF

I gestori predispongono il PEF, dettagliandone lo sviluppo per un periodo quadriennale coincidente con il secondo periodo regolatorio 2022-2025 a partire dai dati risultanti dalle fonti contabili obbligatorie relative all'esercizio di riferimento, nonché tenuto conto delle regole per la determinazione dei costi operativi, dei costi d'uso del capitale e dei conguagli.

Il PEF deve comprendere almeno i seguenti elementi:

- il programma e il piano finanziario degli investimenti necessari per conseguire gli obiettivi del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani;

- la specifica dei beni, delle strutture e dei servizi disponibili per l'effettuazione del servizio di gestione integrata dei rifiuti urbani, nonché il ricorso eventuale all'utilizzo di beni e strutture di terzi, o all'affidamento di servizi a terzi;

- le risorse finanziarie necessarie per effettuare il servizio di gestione integrata dei rifiuti urbani ovvero dei singoli servizi che lo compongono;

- una relazione nella quale sono indicati, tra l'altro, i seguenti elementi:

- il modello gestionale ed organizzativo, le eventuali variazioni previste rispetto all'anno precedente e le relative motivazioni;
- i livelli di qualità del servizio, le eventuali variazioni previste rispetto all'anno precedente e le relative motivazioni;
- la ricognizione degli impianti esistenti.

Il PEF deve individuare anche:

- il fabbisogno di investimenti per il quadriennio 2022-2025, determinato in considerazione delle scelte di pianificazione regionale per il riequilibrio dei flussi fisici e in rapporto al valore delle infrastrutture esistenti;
- la descrizione degli interventi previsti nel quadriennio per il conseguimento degli obiettivi di sviluppo infrastrutturale individuati dalle programmazioni di competenza regionale e nazionale;
- la descrizione degli interventi realizzati e degli obiettivi conseguiti in termini di sviluppo infrastrutturale e incremento della capacità impiantistica, e dell'efficacia ambientale, in coerenza con quanto disposto con le programmazioni di competenza regionale e nazionale.

Il PEF deve, altresì, includere una tabella, corredata dalla relazione di accompagnamento e dalla dichiarazione di veridicità (da redigere secondo schemi tipizzati, resi disponibili dall'Autorità che riporta in particolare:

- per ciascun $a = \{2022, 2023, 2024, 2025\}$, l'indicazione delle componenti dei costi operativi, dei costi d'uso del capitale e delle voci di conguaglio;
- l'ammontare dei conguagli residui approvati dall'Ente territorialmente competente e il cui recupero è rinviato successivamente al 2025;
- gli oneri relativi all'IVA e alle imposte, di cui dare separata evidenza.

Il PEF consente il raggiungimento dell'equilibrio economico-finanziario e, in ogni caso, il rispetto dei principi di efficacia, efficienza ed economicità della gestione, anche in relazione agli investimenti programmati.

Elaborazione del PEF

Il PEF, nell'ambito del procedimento di approvazione, è sottoposto a validazione da parte dell'organismo competente, il quale provvede anche alla valutazione dei parametri e dei coefficienti di propria competenza. La validazione concerne almeno la verifica:

- a) della coerenza, della completezza e della congruità degli elementi di costo riportati nel PEF rispetto ai dati contabili dei gestori;
- b) del rispetto della metodologia prevista per la determinazione dei costi riconosciuti.

L'organismo competente verifica, altresì, il rispetto dell'equilibrio economico finanziario del gestore, Il PEF viene aggiornato con cadenza biennale secondo le modalità e i criteri individuati dall'Autorità, ferma restando la possibilità della relativa *revisione infra periodo* (in qualsiasi momento del secondo periodo regolatorio), qualora ritenuto necessario dall'organismo competente, al verificarsi di circostanze straordinarie e tali da pregiudicare gli obiettivi indicati nel PEF medesimo.



L'applicazione della TARI misurata

Tra gli obiettivi che CLARA si prefigge con il presente Piano sicuramente l'introduzione di un sistema di misurazione puntuale per il pagamento del servizio di igiene ambientale risulta essere uno dei principali, tenuto conto che la legge di stabilità 2014, all'articolo 1, commi 667 e 668, ha dato le prime, iniziali indicazioni, circa l'applicazione, da parte dei Comuni, della TARIFFA A CORRISPETTIVO:

- presenza di sistemi caratterizzati da modelli di misurazione puntuale della produzione dei rifiuti;
- presenza di sistemi caratterizzati dall'utilizzo di correttivi ai criteri di ripartizione del costo del servizio, finalizzati ad attuare un effettivo modello di tariffa commisurata al servizio reso a copertura integrale dei costi relativi al servizio di gestione dei rifiuti urbani e dei rifiuti assimilati.

CLARA SpA si pone l'obiettivo di confermare l'applicabilità dello strumento tariffario a tutti i clienti del bacino provinciale, nell'ottica di sostenere il massimo equilibrio fra dazione e servizio richiesto.

Il sistema di misurazione puntuale è già oggi presente in tutto il sub bacino provinciale formato dai Comuni che deterranno partecipazioni in CLARA SpA, sebbene con modalità e sistemi sensibilmente diversi.

È stato sperimentato (dal 1° luglio 2015), nei comuni di FORMIGNANA, MIRABELLO e RO (ora TRESIGNANA, RIVA DEL PO e TERRE DEL RENO), un nuovo modello di misurazione che ha previsto l'attivazione contestuale di sistemi di raccolta porta a porta correlati ad una modalità di rilevamento della produzione dei rifiuti urbani (da parte delle UD) e dei rifiuti assimilati agli urbani (da parte delle UND), che superando il modello basato sul principio di presunzione di produzione (sacco contatore per il rifiuto indifferenziato), ha previsto l'adozione di strumenti di accertamento dotati di particolari sensori, associando le potenzialità della tecnologia RFID e permettendo, attraverso l'utilizzo, sui contenitori per la raccolta differenziata ed indifferenziata, di TAG UHF, l'istantanea rilevazione degli svuotamenti effettuati.



Il sistema TAG UHF del modello TARIFFA PUNTUALE

Obiettivo prefissato era quello di valutare, al termine della fase di sperimentazione (stimata al 31 dicembre 2015 e successivamente prorogata al 31 dicembre 2016), l'applicabilità del modello a tutti i Comuni di CLARA, nell'ottica di operare, a breve termine, l'unificazione dell'intero ciclo di raccolta: la società si pone lo scopo di garantire l'applicabilità dello strumento tariffario a tutti i clienti del bacino, nell'ottica di sostenere il massimo equilibrio fra dazione e servizio richiesto.

Il modello ipotizzato prevede, altresì, la suddivisione dei servizi offerti ai cittadini (UD) ed alle imprese (UND) sulla base della loro appartenenza al sistema «generalista» ovvero a quello «PAYT», utilizzando, allo scopo, un modello tariffario di seguito illustrato.

Servizi di raccolta generali

- imballaggi in plastica e metallici
- carta e cartone
- multimateriale secco differenziabile
- imballaggi in vetro
- abiti/tessile, batterie, farmaci ecc.
- isole di flessibilizzazione
- centro di raccolta intercomunali

Servizi di raccolta PAYT

- Rifiuto urbano residuo (RUR)
- Umido/organico da mense e cucine
- Verde e sfalci
- Servizi domiciliari a chiamata

Come già attuato nei Comuni di Tresignana, Riva del Po, si prevede la modifica del modello di raccolta come da tabella seguente:



RACCOLTA	TIPOLOGIA RIFIUTO	TIPOLOGIA DI CONTENITORI
RIFIUTO URBANO RESIDUO (RUR)	RACCOLTA RIFIUTI INDIFFERENZIATI/RESIDUALI UD	<i>contenitore da 30 litri o 120 litri con RFID (con maggior distribuzione della volumetria (120 lt)</i>
	RACCOLTA RIFIUTI INDIFFERENZIATI/RESIDUALI CONDOMINI > 6 UTENZE UD	<i>bidone carrellato da 240/360 litri con RFID OVVERO cassonetto carrellato da 660/1100/1700 litri</i>
	RACCOLTA RIFIUTI PANNOLINI E AUSILI SANITARI UD	<i>bidone carrellato da 120 litri con RFID OVVERO contenitore stradale da 3200/2400 litri con calotta</i>
	RACCOLTA RIFIUTI INDIFFERENZIATI/RESIDUALI UND	<i>bidoni o cassonetti varia volumetria con RFID</i>
VETRO	RACCOLTA DIFFERENZIATA VETRO UD/UND	<i>campana stradale da 2-3 m³ o contenitori analoghi</i>
CARTA E CARTONE	RACCOLTA DIFFERENZIATA CARTA E CARTONE UD	<i>distribuzione del bidone carrellato da 120/240 litri</i>
	RACCOLTA DIFFERENZIATA CARTA E CARTONE CONDOMINI > 6 UTENZE UD	<i>distribuzione del bidone carrellato da 120/240 litri</i>
	RACCOLTA DIFFERENZIATA CARTA E CARTONE UND	<i>bidone da 240 litri o cassonetto da 660 litri a 1700 litri</i>
IMBALLAGGI IN PLASTICA E LATTINE	RACCOLTA DIFFERENZIATA IMBALLAGGI IN PLASTICA/LATTINE UD	<i>sacco da 120 litri massimo</i>
	RACCOLTA DIFFERENZIATA IMBALLAGGI IN PLASTICA/LATTINE CONDOMINI > 6 UTENZE UD	<i>sacco da 120 litri massimo da inserire nel bidone da 240/360 litri o cassonetto da 660 /1700 litri</i>
	RACCOLTA DIFFERENZIATA IMBALLAGGI IN PLASTICA/LATTINE UND	<i>bidone da 240 o 360 litri o cassonetto da 660 a 1700 litri previo inserimento in sacchi trasparenti e/o sfuso in funzione del tipo di rifiuto (es. nylon, termoretraibile, etc.)</i>
FRAZIONE ORGANICA	RACCOLTA DIFFERENZIATA ORGANICO UD	<i>pattumierina aerata sottolavello da 10 litri e bidone 25 litri con RFID esterno da esposizione con chiusura antirandagismo</i>
	RACCOLTA DIFFERENZIATA ORGANICO CONDOMINI > 6 UTENZE UD	<i>pattumierina aerata sottolavello da 10 litri e bidone carrellato da 120/240/360 litri con RFID</i>
	RACCOLTA DIFFERENZIATA ORGANICO UND	<i>bidone carrellato da 120/240 litri con RFID</i>
VERDE E RAMAGLIE	RACCOLTA DIFFERENZIATA ORGANICO UD/UND	<i>bidone carrellato (eventualmente microforato) da 240 litri con RFID e fino a 4 fascine legate per giornata di raccolta, per ciascun contenitore assegnato</i>
	RACCOLTA DIFFERENZIATA RAMAGLIE UD/UND	<i>servizio domiciliare su appuntamento con mezzo di raccolta fino a 27 m³</i>
INGOMBRANTI	RACCOLTA RIFIUTI INGOMBRANTI E BENI DUREVOLI UD/UND	<i>servizio domiciliare su appuntamento con mezzo di raccolta fino a 5 colli</i>

Il modello di computazione che si è attivato sui comuni sperimentatori verterà sulle seguenti specifiche:

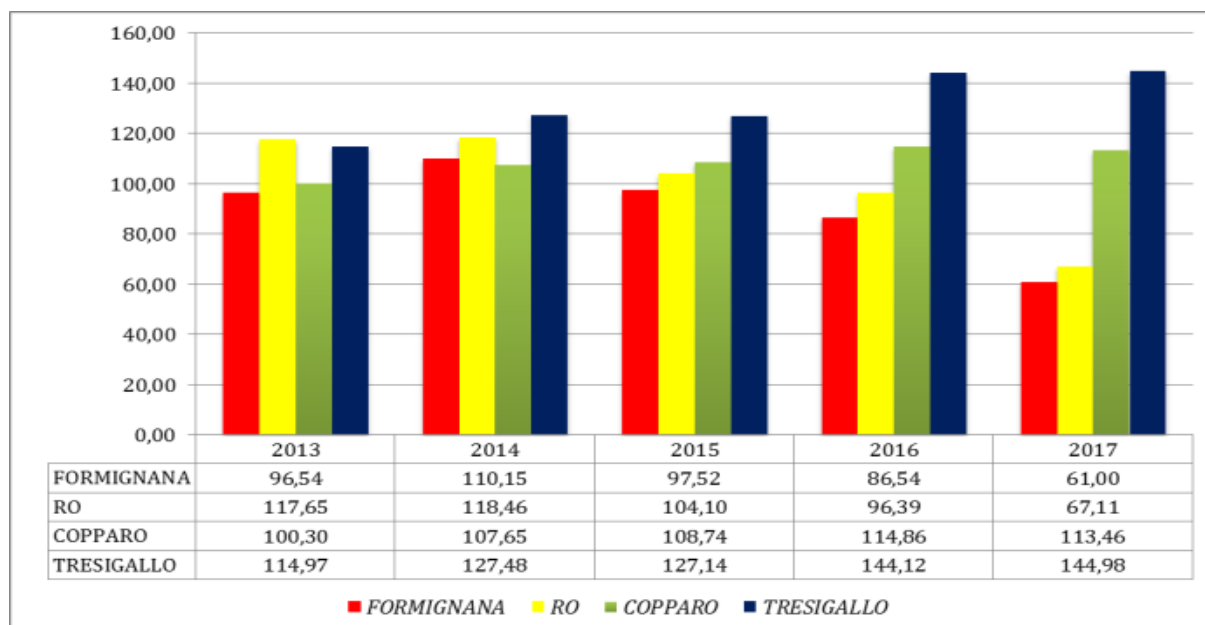
TIPO SERVIZIO	MODALITÀ DI COMPUTAZIONE ALLE UD	MODALITÀ DI COMPUTAZIONE ALLE UND
RIFIUTI INDIFFERENZIATI	misurazione del numero di svuoti peso specifico medio del periodo peso del rifiuto conferito nel periodo costo per unità di peso del rifiuto conferito nel periodo costo del servizio di smaltimento	misurazione del numero di svuoti peso specifico medio del periodo peso del rifiuto conferito nel periodo costo per unità di peso del rifiuto conferito nel periodo costo del servizio di smaltimento
RIFIUTI DI PANNOLINI E PANNOLONI ED AUSILI SANITARI	servizio a cadenza specifica misurazione del numero di svuoti per analisi statistica assegnazione tramite apposita documentazione ed attestazione	NON PREVISTO
VETRO	servizio generale territoriale	servizio generale territoriale
CARTA/CARTONE	servizio a cadenza specifica non misurato	servizio commisurato in relazione alla volumetria del contenitore assegnato
IMBALLAGGI IN PLASTICA E LATTINE	servizio a cadenza specifica non misurato	servizio commisurato in relazione alla volumetria del contenitore assegnato
FRAZIONE ORGANICA	misurazione del numero di svuoti peso specifico medio del periodo peso del rifiuti conferito nel periodo costo per unità di peso del rifiuto conferito nel periodo costo del servizio di smaltimento	misurazione del numero di svuoti peso specifico medio del periodo peso del rifiuto conferito nel periodo costo per unità di peso del rifiuto conferito nel periodo costo del servizio di smaltimento
VERDE E RAMAGLIE	servizio a pagamento in abbonamento misurazione del numero di svuoti per analisi statistica attivabile solo su richiesta dell'UD	servizio a pagamento in abbonamento misurazione del numero di svuoti per analisi statistica attivabile solo su richiesta dell'UND
RACCOLTA VERDE E RAMAGLIE GRANDE QUATITA'	un servizio gratuito, già compreso nell'abbonamento attivabile su richiesta dell'UD servizi successivi a pagamento per le UD non abbonate servizio a pagamento	un servizio gratuito, già compreso nell'abbonamento attivabile su richiesta dell'UND servizi successivi a pagamento per le UND non abbonate servizio a pagamento



TIPO SERVIZIO	MODALITÀ DI COMPUTAZIONE ALLE UD	MODALITÀ DI COMPUTAZIONE ALLE UND
INGOMBRANTI/SERVIZI DOMICILIARI A RICHIESTA	servizio a pagamento con soglia di gratuità di start-up per i rifiuti ingombranti e numero di prenotazioni definito mensilmente per singolo ambito territoriale	servizio a pagamento con soglia di gratuità di start-up per i rifiuti ingombranti e numero di prenotazioni definito mensilmente per singolo ambito territoriale
ECOMOBILE	servizio generale territoriale, con limitazione delle quantità conferibili per singola UD	NON PREVISTO
ETERNIT DOMESTICO	servizio generale territoriale secondo le specifiche in essere	NON PREVISTO
CCR/CIR	servizio generale territoriale	servizio generale territoriale, limitato a rifiuti non pericolosi

Sulla base delle sperimentazioni attivate, i dati specifici di produzione pro-capite relativi a territori simili, ma con modalità di raccolta porta a porta tradizionali (Copparo e Tresigallo, nella tabella che segue) divergono sensibilmente da quelli nei quali è stata attivata la misurazione dei servizi (Formignana e Ro, sempre nella tabella che segue).

Come risulta evidente, a fronte del mantenimento/peggioramento della produzione di RUR nei territori oggetto di servizio con misurazione presuntiva (sacco contatore), nei comuni con applicazione del sistema TARIFFA 2.0 il totale dei RUR è drasticamente ridotto a circa 60/70 chilogrammi/abitante per anno, in linea con le normali risultanze di altri territori nazionali.



Sulla base di tali esperienze e dei dati di raccolta, le frequenze impostate nei Comuni sperimentatori (Ro, Formignana e Mirabello dal 2015, Tresigallo dal 2019, Berra dal 2021) sono state le seguenti:

RACCOLTA	TIPOLOGIA RIFIUTO	FREQUENZA DI RACCOLTA
RIFIUTO URBANO RESIDUO (RUR)	RACCOLTA RIFIUTI INDIFFERENZIATI/RESIDUALI UD	<i>1 volta ogni due settimane (1/15)</i>
	RACCOLTA RIFIUTI PANNOLINI E AUSILI SANITARI UD	<i>1 volta la settimana (1/7)</i>
	RACCOLTA RIFIUTI INDIFFERENZIATI/RESIDUALI UND	<i>1 volta ogni due settimane (1/15)</i>
VETRO	RACCOLTA DIFFERENZIATA VETRO UD/UND	<i>1 volta ogni due settimane</i>
CARTA E CARTONE	RACCOLTA DIFFERENZIATA CARTA E CARTONE UD	<i>1 volta ogni due settimane (1/15)</i>
	RACCOLTA DIFFERENZIATA CARTA E CARTONE UND	<i>1 volta la settimana (1/7)</i>
IMBALLAGGI IN PLASTICA E LATTINE	RACCOLTA DIFFERENZIATA IMBALLAGGI IN PLASTICA/LATTINE UD	<i>1 volta ogni due settimane (1/15)</i>
	RACCOLTA DIFFERENZIATA IMBALLAGGI IN PLASTICA/LATTINE UND	<i>1 volta ogni due settimane (1/15) - servizi specifici territoriali</i>
FRAZIONE ORGANICA	RACCOLTA DIFFERENZIATA ORGANICO UD	<i>2 volte la settimana (2/7)</i>
	RACCOLTA DIFFERENZIATA ORGANICO UND	<i>2 volte la settimana (2/7)</i>
VERDEE RAMAGLIE	RACCOLTA DIFFERENZIATA VERDE UD/UND	<i>1 volta ogni due settimane (1/15), solo per coloro che sottoscrivono l'abbonamento al servizio</i>
	RACCOLTA DIFFERENZIATA RAMAGLIE UD/UND	<i>servizio domiciliare su appuntamento con mezzo di raccolta fino a 27 m³, compreso nel costo dell'abbonamento al servizio di raccolta</i>
INGOMBRANTI	RACCOLTA RIFIUTI INGOMBRANTI E BENI DUREVOLI UD/UND	<i>servizio domiciliare su appuntamento con mezzo di raccolta fino a 5 colli</i>

È stata condotta una verifica sui rifiuti misurati (RUR, UO e VR) per determinare le esposizioni medie per tipologia di utenza, negli anni 2020/2021, così da verificare eventuali extra-produzioni o particolari criticità. Il dato di sintesi, elaborato per i due Comuni di Riva del Po e Tresignana, espone i seguenti elementi di analisi:



UO - UMIDO/ORGANICO							
sottocategoria	esposizioni potenziali 2020	media 2020	esposizione reale 2020	esposizioni potenziali 2021	media 2021	esposizione reale 2021	differenza
1R	105	29	28%	91	25	28%	-0,33%
2R	105	41	39%	91	36	39%	0,34%
3R	105	45	43%	91	39	43%	-0,17%
4R	105	45	42%	91	40	44%	1,55%
5R	105	45	43%	91	32	36%	-7,32%
6R	105	48	45%	91	46	50%	4,62%
UND	105	28	26%	91	30	33%	6,80%
RUR - RIFIUTO URBANO RESIDUO							
sottocategoria	esposizioni potenziali 2020	media 2020	esposizione reale 2020	esposizioni potenziali 2021	media 2021	esposizione reale 2021	differenza
1R	27	10	37%	24	9	36%	-0,69%
2R	27	13	48%	24	11	47%	-1,12%
3R	27	15	55%	24	13	54%	-1,19%
4R	27	13	49%	24	13	53%	4,16%
5R	27	14	51%	24	12	50%	-1,00%
6R	27	17	63%	24	14	57%	-6,40%
UND	27	12	46%	24	13	53%	7,00%
VR - SFALCI E POTATURE							
sottocategoria	esposizioni potenziali 2020	media 2020	esposizione reale 2020	esposizioni potenziali 2021	media 2021	esposizione reale 2021	differenza
1R	26	11	42%	23	11	46%	4,00%
2R	26	12	46%	23	11	48%	2,02%
3R	26	12	45%	23	11	48%	2,39%
4R	26	11	41%	23	10	44%	3,03%
5R	26	11	41%	23	10	42%	0,72%
6R	26	13	49%	23	11	47%	-1,70%
UND	26	9	35%	23	8	36%	0,12%

UTENZE DOMESTICHE AD USO SALTUARIO							
sottocategoria	esposizioni potenziali 2020	media 2020	esposizione reale 2020	esposizioni potenziali 2021	media 2021	esposizione reale 2021	differenza
2N	105	18	17%	91	16	18%	0,99%
2N	27	6	23%	24	6	25%	2,90%
2N	26	11	42%	23	9	38%	-4,62%

La quantità di esposizioni è praticamente stabile nei due anni, con variazioni importanti unicamente per le categoria popolate da poche utenze che risentono in modo particolare di situazioni singolari, mentre per tutte le altre tipologie il dato si attesta nell'intorno di pochi decimali percentuali.

L'entità dei dati conseguiti per le annualità indicate, nonché a quelle precedenti non citate, dimostra che le frequenze attualmente in essere e rappresentate sugli ecalendari garantiscono la piena completezza della risposta al cittadino.

Su questo modello si sono attivate le ulteriori analisi che si preciseranno ed introdurranno nel prosieguo della disamina progettuale: è evidente che l'evoluzione normativa sulle tematiche espresse potrà condurre negli anni ad una rimodulazione dei metodi sulla base della mole sempre più significativa di dati gestiti.

La principale leva che indirizza la società nell'essere dinamica rispetto ai risultati ottenuti, è quella di creare un modello di tariffa che possa sempre più adattarsi alle esigenze del cliente, preusando che le evoluzioni tecnologiche nell'arco del periodo di affidamento di 15 anni possano anche raggiungere un livello di costante interazione cittadino-gestore.



17. Il personale di CLARA

Premessa

L'analisi del personale di ruolo all'interno della società è stata condotta separando tre tematiche principali di seguito elencate, che caratterizzano la quasi totalità della forza lavoro ed il suo andamento nel corso delle annualità:

- a. Analisi dei fabbisogni di forza lavoro per ogni servizio core di CLARA con particolare attenzione al comparto raccolta che necessita di maggior personale operativo e di coordinamento.
- b. Analisi dei servizi minori correlati alla raccolta per l'individuazione di opportunità di lavoro sia per il personale operativo che attualmente presenta limitazioni alle mansioni più gravose, sia per personale operativo che, a fronte di un percorso di professionalizzazione, può essere impiegato nella creazione dei nuovi servizi indicati nella mission aziendale.
- c. Consolidamento del personale impiegatizio nel corso delle annualità del piano, con ampia riduzione di turnover ed individuazione di percorsi di carriera per professionalità emergenti.

I punti di cui alla lettera a. e b. sono altresì stati valutati tenendo conto delle azioni di esternalizzazione di servizi specifici, quindi equilibrando le esigenze contingenti per ciascuna area operativa.

L'obiettivo principale è quello di perseguire una standardizzazione delle programmazioni dei servizi operativi sia afferenti alla raccolta rifiuti, che ai servizi post raccolta e di igiene ambientale con l'intento di ridurre in modo rilevante le punte di fabbisogno di personale all'interno della settimana lavorativa: questa riduzione permette una costanza di forza lavoro e quindi una miglior programmazione a medio-lungo termine dei servizi.

Il personale operativo

La consistenza del personale operativo è stata individuata mediante la progettazione delle modifiche e razionalizzazioni di servizio individuate nel piano: lo studio ha coinvolto tutti i settori operativi aziendali, con particolare attenzione dedicata al comparto raccolta, caratterizzato dal maggior numero di risorse operative.

Comparto raccolta

Le condizioni di base da cui è stato dimensionato il nuovo assetto dei servizi e quindi della forza lavoro si basa sui seguenti dati reali relativi all'annualità 2020:

Ore annue per unità di personale (ore)	1.976
Indice di assenteismo (ferie, malattie, infortuni, ecc) (%)	23,00
Ore annue per unità di personale effettive (ore)	1.522
Ore giornaliere lavorate per unità di personale (ore)	6,33
Numero di turni annui lavorati per operatore	240
Personale teorico necessario	167
Percentuale aumento personale per straordinari/trasferenze (%)	16
Personale necessario (n)	193
Personale per mercati settimanali (n)	8
Totale personale servizio raccolta (n) a.2020	201

Dalla riprogettazione delle frequenze e quindi dei turni di lavoro, ipotizzando una riduzione dell'indice di assenteismo da ottenersi grazie alla meccanizzazione mirata delle raccolte, si ottengono i seguenti dati a fine conversione dei processi operativi:

Ore annue per unità di personale (ore)	1.976
Indice di assenteismo (ferie, malattie, infortuni, ecc) (%)	18,00
Ore annue per unità di personale effettive (ore)	1.620
Ore giornaliere lavorate per unità di personale (ore)	6,33
Numero di turni annui lavorati per operatore	256
Personale teorico necessario	126
Percentuale aumento personale per straordinari/trasferenze (%)	10
Personale necessario (n)	139
Personale per mercati settimanali (n)	8
Totale personale servizio raccolta (n) a.2027	147

I dati attesi di cui sopra si realizzano anche mediante il percorso di razionalizzazione delle esternalizzazioni di servizio, nonché grazie al miglioramento della logistica post raccolta che prevede l'inserimento di 2 stazioni di trasferta dislocate nelle aree strategiche dei territori serviti.

Nell'Allegato 19.1 sono ricomprese in dettaglio tutte le matrici di dati mediante cui sono stati ottenuti i risultati sopra riassunti, e nelle quali vengono sintetizzate le azioni condivise ed applicate per centro operativo (inteso come luogo di raggruppamento di servizi svolti su più Comuni).

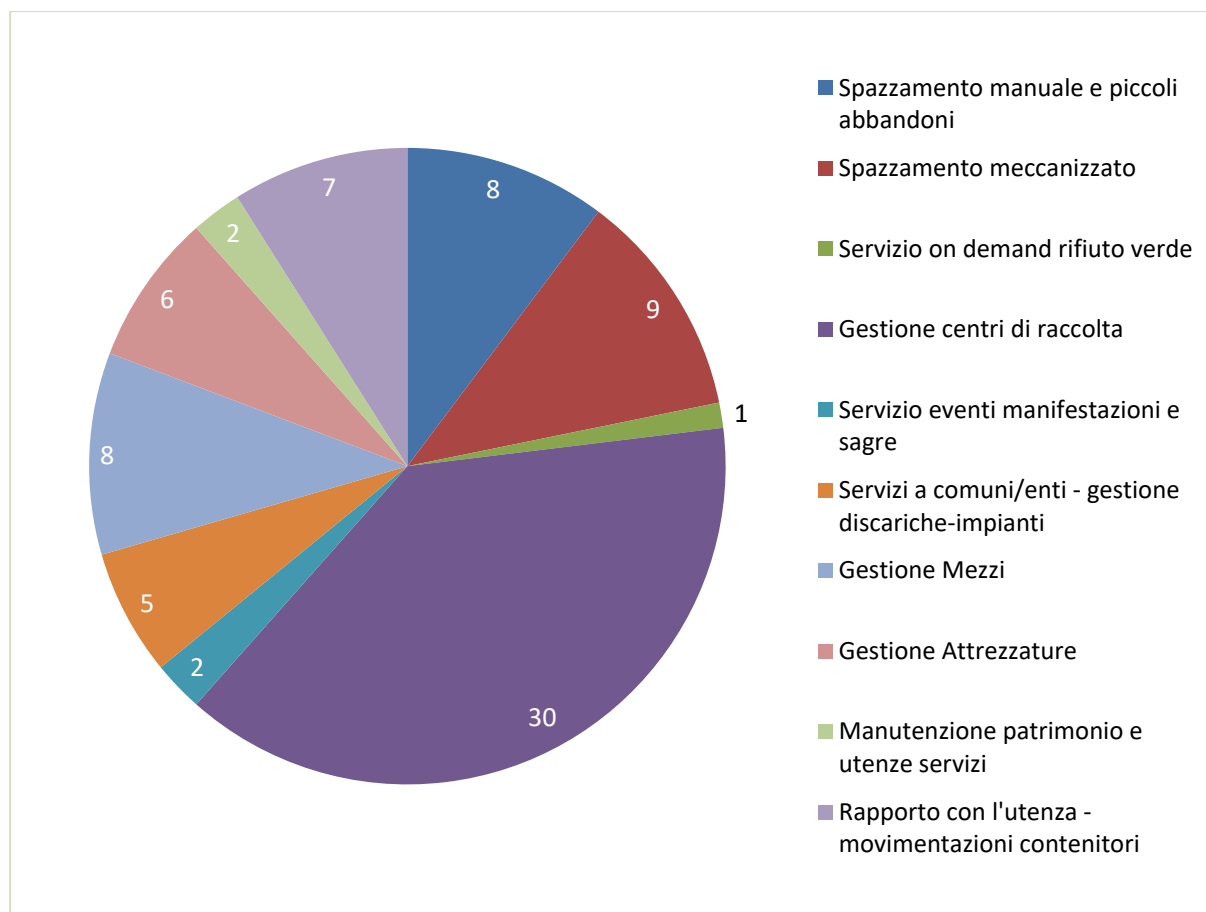
Altri comparti operativi

Le attività afferenti agli altri comparti operativi che gestiscono i servizi in capo a CLARA quali servizi di spazzamento manuale e meccanizzato, servizi on demand, gestione CDR, movimentazione contenitori ecc., sono stati ampiamente descritti e valutati dal punto di vista quali-quantitativo all'interno dei capitoli e degli allegati tecnici di riferimento.



È comunque opportuno sintetizzare e rimarcare il fatto che, a fronte di una razionalizzazione dei servizi di raccolta non efficienti, si è scelto di potenziare il personale operativo dei servizi correlati sia interno, che in capo ad appaltatori terzi, al fine di perseguire gli obiettivi qualitativi e di omogeneizzazione dei servizi su tutti i territori, eliminando disparità non giustificabili.

Di seguito si rappresenta la consistenza del personale operativo interno a CLARA per i servizi correlati ad azioni di razionalizzazione concluse:



Dalla raffigurazione è possibile apprezzare i servizi caratterizzati da un esiguo numero di personale per i quali si intende procedere all'esternalizzazione verticale (es. servizi on demand e spazzamento manuale per il quale sono a ruolo solo le risorse costituenti la squadra di vigilanza ambientale e gestione piccoli abbandoni).

Nell'Allegato 19.1 verrà riassunto l'andamento complessivo nei diversi anni di affidamento del servizio integrato.

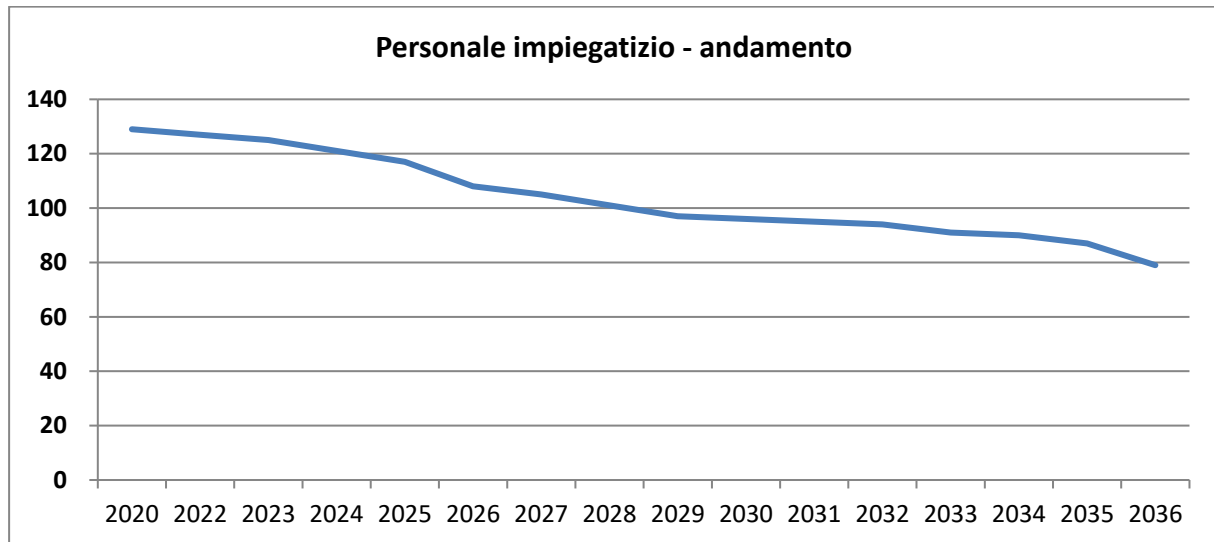
Il personale impiegatizio

Come anticipato in premessa, il personale impiegatizio di CLARA verrà integrato nel corso dell'affidamento esclusivamente per posizioni organizzative ben definite e necessarie ai processi.

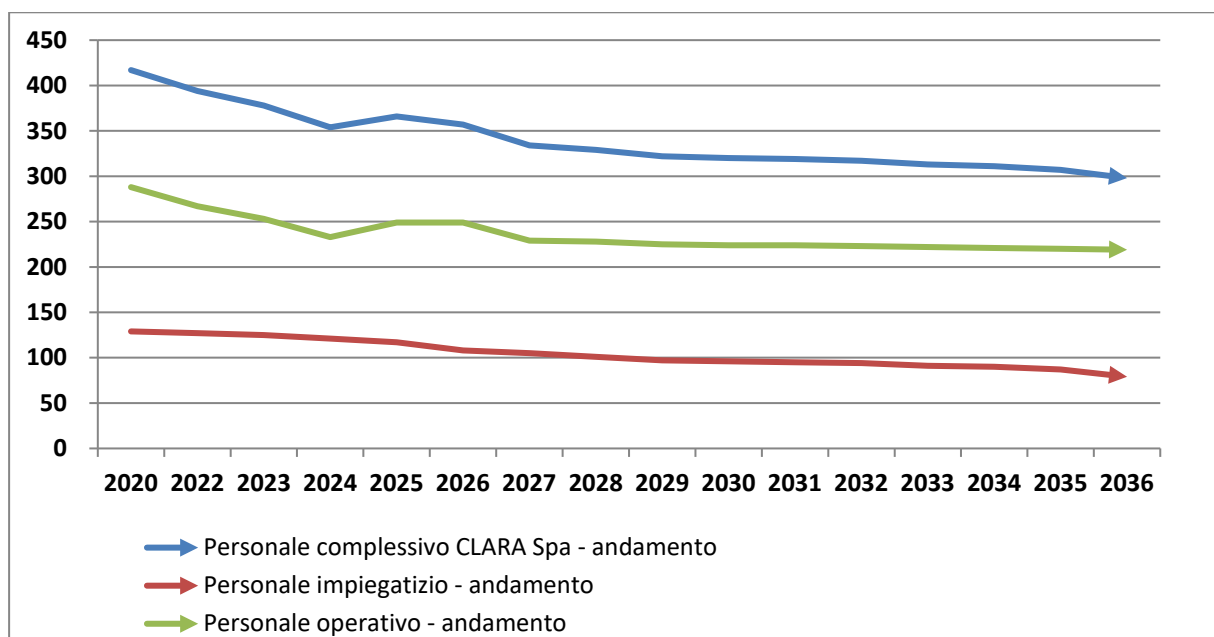
Per questo motivo il turnover legato principalmente a cessazione di contratti di lavoro per raggiunti limiti di età garantirà in parallelo di programmare percorsi professionali e formativi per le risorse già oggi presenti in azienda.

Per chiarezza e comodità esplicativa, il personale impiegatizio è stato suddiviso individuando le risorse direttamente collegate ai settori di produzione (quindi figure di coordinamento, addetti specializzati ecc.) e le risorse in staff definite Servizi generali.

La raffigurazione (meglio rappresentata in Allegato 19.2) complessiva delle risorse per annualità è stata gradualmente ridefinita ipotizzando un riequilibrio dei settori tecnici ed amministrativi:



Nel grafico di seguito viene riassunto l'andamento delle risorse interne a CLARA nel corso degli anni di affidamento:





È evidente come la curva raffigurante l'andamento del servizio operativo sia pressoché costante ad azioni terminate fino alla fine dell'intervallo temporale, mentre le risorse impiegate rispettano l'obiettivo di graduale riduzione complessiva.

-
- Allegato 17.1 PERSONALE - PREVISIONI ANDAMENTO GENERALE DEL PERSONALE
 - Allegato 17.2 PERSONALE - PREVISIONE ANDAMENTO DEL PERSONALE IMPIE
 - Allegato 17.3 PERSONALE - PREVISIONE ANDAMENTO DEL PERSONALE IMPIEGATIZIO OCCUPATO NEI SERVIZI GENERALI
 - Allegato 17.4 PERSONALE - PREVISIONE ANDAMENTO DEL PERSONALE OPERATIVO

18. Gli investimenti previsti

Premessa

Nell'ambito della definizione delle azioni costituenti il piano industriale, un ruolo preponderante è quello determinato dagli investimenti previsti per l'attuazione ed il mantenimento dei nuovi servizi o per la loro modifica nel corso dell'affidamento.

Il percorso di razionalizzazione dei costi che caratterizzano l'azienda, necessario per garantire un andamento finanziario sostenibile, recuperando produttività ed elasticità nelle azioni, richiede in parallelo una serie di investimenti basilari senza i quali ogni modifica progettuale dell'assetto dei servizi non risulterebbe di tale efficienza.

Ci si riferisce in particolare alla necessità di procedere ad una conversione della modalità di raccolta da sacco PAP a contenitori PAP (tipo bidoni carrellati o mastelli), la conseguente automazione migliorata dell'operatività nel servizio stesso e l'applicazione della tari puntuale misurata, nonché alla conclusione del processo di realizzazione capillare dei centri di raccolta sul territorio e di due piattaforme di trasferimento del rifiuto, una per area territoriale.

Gli investimenti sul servizio di raccolta rifiuti

Come già sopra accennato, la razionalizzazione con modifiche del sistema di raccolta prevede necessariamente il passaggio completo da raccolta domiciliare a sacchi verso il sistema a contenitori taggati con metodo RFID, al fine di garantirne la loro tracciabilità, nonché il completamento della consegna contenitori riguardanti il rifiuto da imballaggi in carta-cartone in luogo dei conferimenti definiti in modalità "sfusa".

Per questa azione, CLARA ha stimato di investire 2.600 k€ nei primi cinque anni del piano industriale, che permetteranno di concludere il processo di conversione e di rivedere diverse situazioni attualmente non conformi. L'investimento diventerà poi strutturale a cadenza quinquennale, al fine di garantire una mole di sostituzione dei contenitori, mantenendo in questo modo la piena efficienza del sistema. Per dar seguito all'attivazione della tariffa puntuale misurata si è ritenuto di indirizzare il sistema hardware e software di gestione delle letture dei contenitori verso un sistema integrato che garantisca automazione e geolocalizzazione della misura, lasciando agli attuali lettori manuali un ruolo marginale ovvero legato a situazione contingenti (es. aree centrali dei capoluoghi dove non è possibile procedere alla sostituzione dei contenitori da 30 lt per il rifiuto NR): questa misura prevede un investimento complessivo di circa 500 k€,

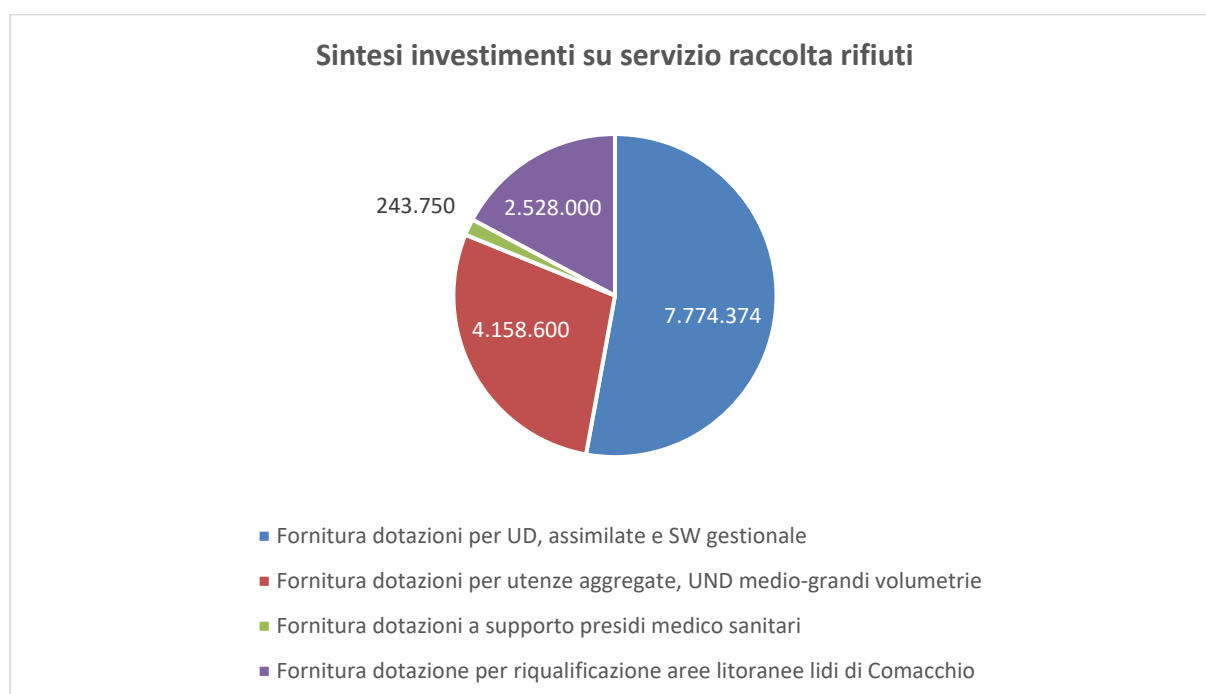
Nell'ambito della modifica del sistema di raccolta alle utenze non domestiche di medio-grandi dimensioni e per la revisione dei percorsi di raccolta presso utenze domestiche aggregabili (ad es. zone rurali per le quali risulta opportuno aggregare gruppi di utenze sparse), si prevede di investire circa 650 k€ nei primi 4 anni del piano industriale, rendendo poi strutturale l'importo indicato anche nei successivi anni previsti in affidamento: in questa filiera di interventi sono da ricomprendere anche



attrezzature ingegnerizzate per il controllo del conferimento da installarsi in caso di utenze aggregate o comunque sulla necessità di tracciare i conferimenti da parte degli utenti in zone specifiche.

È stata presa in considerazione la possibilità di integrare il servizio di raccolta presidi sanitari mediante il posizionamento di cassonetti ingegnerizzati ad accesso vincolato per permettere ove necessario una maggior elasticità nella gestione familiare di queste problematiche: è pertanto previsto un investimento di circa 250 k€ complessivo sulla durata dell'affidamento.

Infine, nell'ambito della riprogettazione del sistema di raccolta presso il litorale turistico di Comacchio già descritto al cap. 3, sono programmati investimenti di circa 2.600 k€ complessivo sulla durata dell'affidamento i quali, vista la loro specificità, potranno essere rimodulati all'atto dell'approvazione dello schema progettuale definitivo concordato con l'amministrazione comunale di riferimento.



Nella tabella riassuntiva di cui all'Allegato 18.1 è possibile apprezzare la sintesi di quanto sopra descritto.

Gli investimenti su automezzi di servizio

Con la prevista rimodulazione dei servizi di raccolta rifiuti, spazzamento meccanizzato, logistica a supporto delle raccolte, servizio di vigilanza e decoro, si rende necessario riqualificare il parco mezzi a servizio di CLARA scegliendo due diverse modalità di approvvigionamento già delineato al capitolo 10: la fornitura a mezzo nolo a lungo termine e la fornitura mediante acquisto diretto degli automezzi.

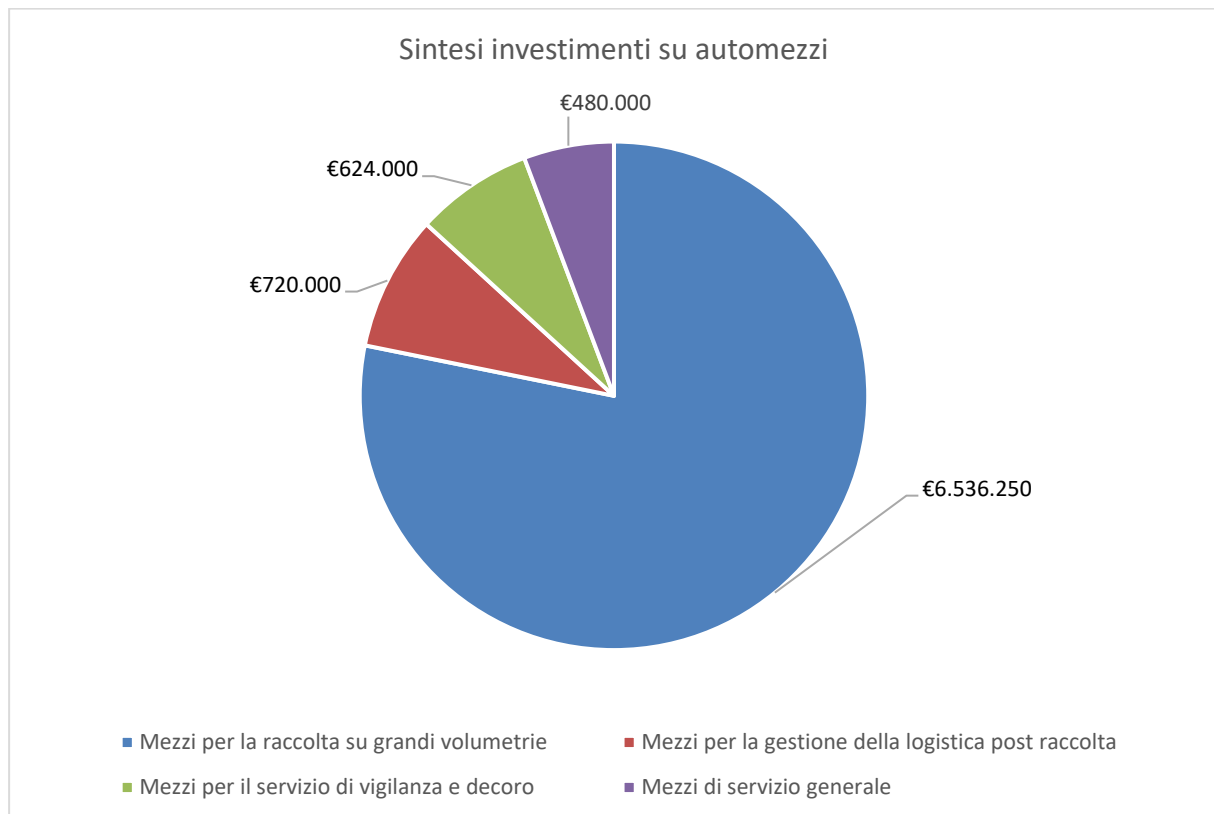
Il presente paragrafo descrive esclusivamente la seconda fattispecie.

Gli automezzi che si prevede di acquistare direttamente riguardano le seguenti aree operative:

- Mezzi per la raccolta su grandi volumetrie;
- Mezzi per la gestione della logistica post raccolta;

- Mezzi per il servizio di vigilanza e decoro;
- Mezzi di servizio generale compresi i veicoli adibiti alla consegna e movimentazione ordinaria dei contenitori all'utenza.

L'investimento previsto per la riqualificazione ed il successivo mantenimento del parco mezzi con le idonee sostituzioni risulta pari a circa 8.400 k€ complessivo sulla durata dell'affidamento.



Nella tabella riassuntiva di cui all'Allegato 18.1 è possibile apprezzare la sintesi di quanto sopra descritto.

Gli investimenti immobiliari e sul patrimonio

Nel capitolo 11 è stato ampiamente descritta l'evoluzione del comparto immobiliare e del patrimonio di CLARA nell'evoluzione del piano industriale ipotizzata su quindici annualità e che quindi verrà solamente sintetizzata per maggiore chiarezza sui valori successivamente indicati.

Le azioni che coinvolgono gli immobili di proprietà della società sono incardinate sostanzialmente su tre aspetti principali:

- La creazione di infrastrutture che completino i servizi a supporto della raccolta rifiuti e che possono quindi garantire al cittadino una maggior fruizione dei servizi nella loro interezza (centri di raccolta e piattaforme di trasferimento);
- Un significativo riordino delle proprietà attualmente non valorizzate mediante duplice azione di riqualificazione oppure alienazione mediante mercato immobiliare;
- Individuazione di una sede amministrativa di moderna concezione e la riqualificazione dei centri operativi attualmente in uso.



I tre aspetti indicati descrivono una situazione complessa del comparto immobiliare, ma che necessita certamente di un percorso organico di razionalizzazione anche con l'intento di ridurre sensibilmente i costi di gestione legate alle singole proprietà.

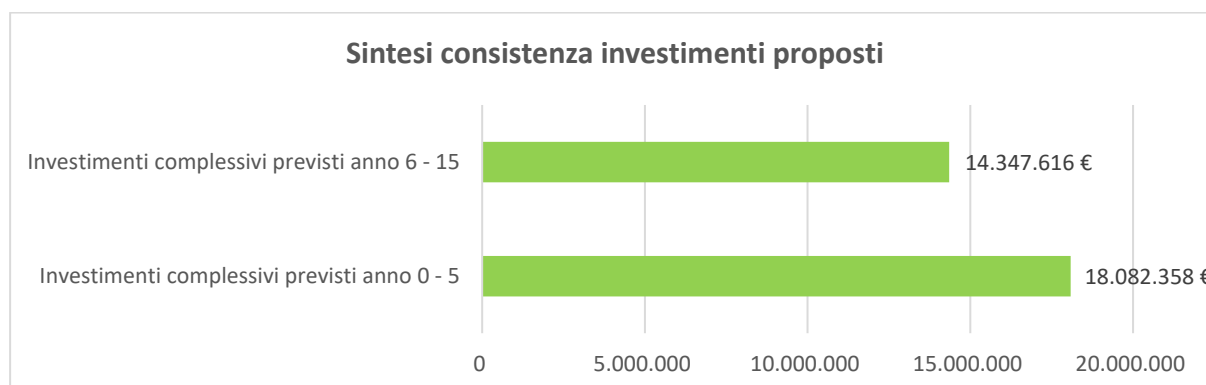
Per questo motivo la linea di sviluppo prevede il rafforzamento dei centri operativi dislocati sull'ampio territorio al fine di garantire una completa capillarità sia nelle funzioni operative, che in quelle tecniche e di coordinamento, e la forte riduzione dei comparti meramente amministrativi (intendendosi anche i punti fisici di contatto con il cliente) e direzionali.

In sintesi, gli investimenti previsti per il comparto immobiliare risultano pari a circa 9.400 k€ tutti previsti nel primo quinquennio di gestione.

Sintesi sugli investimenti proposti

La programmazione di investimenti rilevanti durante il primo quinquennio di gestione previsto testimonia la volontà della società di concretizzare uno sforzo riorganizzativo con un miglioramento complessivo del servizio erogato: il termine razionalizzazione spesso utilizzato nella definizione delle azioni, intende descrivere un processo di analisi dei costi ridondanti che saranno fortemente ridotti, a fronte di una linea di sviluppo che garantisca solidità ed efficienza a medio termine.

Complessivamente la società prevede di impegnarsi per circa 32.500 k€ sulla durata dell'affidamento. Di seguito il grafico che raffigura la consistenza degli investimenti nei due periodi principali dell'affidamento ovvero da anno zero ad anno cinque e da anno sei a termine affidamento.



-
- Allegato 18. INVESTIMENTI ANNUALI PREVISTI DAL PIANO

19. Il business plan e relative analisi economiche

Gli effetti del piano industriale

Come già ampiamente trattato nelle premesse di cui al cap. 1, il piano proposto e quindi le azioni in esso ricomprese sono state ragionate con l'intento di ottenere i seguenti obiettivi principali:

- il miglioramento delle performance dal punto di vista economico, al fine di garantire una crescita societaria che possa, in sei o sette anni, ricondurla a benchmark prestazionali di alto livello sul mercato delle utilities;
- perseguire gli obiettivi di sostenibilità ambientale, raggiungendo i livelli ancor più performanti indicati dal Piano Regionale dei rifiuti [*Deliberazione Assembleare 87 del 12.7.2022 – Bollettino RER n°244 del 5.8.2022*];
- costruire dinamiche interne di sviluppo tali da poter dare risposte repentine rispetto all'evoluzione del mondo dei rifiuti, ivi compresa la possibilità di entrare anche nell'ultimo stadio della gestione integrata ovvero la gestione di un'impiantistica finale.

Il modello di raccolta individuato è quello che presenta sicuramente le caratteristiche per l'ottenimento degli obiettivi previsti dalle linee comunitarie e locali: per permettere un'ottimizzazione di questo servizio sicuramente più caro rispetto ad una raccolta a contenitori stradali, si è quindi condivisa la strada della diversificazione delle filiere di raccolta rispetto ad una sola attualmente sviluppata.

In particolare, si è quindi deciso di individuare le seguenti tipologie di servizio:

- a. servizio completo erogato verso capoluoghi e centri abitati aventi determinate caratteristiche di densità abitativa;
- b. servizio ridotto erogato verso aree a bassa densità abitativa;
- c. servizio specifico per le utenze non domestiche di medio-grandi dimensioni o aree ZAI.

Tale diversificazione permetterà una razionalizzazione complessiva dei servizi, per la quale si prevede una significativa ottimizzazione dei costi operativi e di sistema: il tutto sarà contraddistinto parallelamente da una maggior automazione della raccolta dei rifiuti, possibile grazie all'utilizzo di contenitori di maggiori volumetrie.

Per quanto riguarda in particolare i servizi di cui al punto b., nella prima fase del piano e presumibilmente fino al raggiungimento degli obiettivi di performance, si prevederà una riduzione del servizio per quanto riguarda le filiere di rifiuto umido-organico e verde; successivamente ed in parallelo in caso di condivisione con le singole amministrazioni comunali, si ragionerà sul passaggio da raccolta porta a porta diretta ad una raccolta di prossimità mediante la creazione di sistemi di aggregazione d'utenze, il tutto con l'intenzione di generare una ulteriore ottimizzazione dei costi logistici.

Per quanto riguarda la maggior parte degli altri servizi descritti nel piano e regolamentati da ARERA, viene costruito un percorso virtuoso volto sia alla omogeneizzazione delle performance, ad oggi assolutamente disequilibrate sui territori, sia ad un miglioramento complessivo della percezione di attenzione verso il territorio: le aree di maggior sviluppo saranno quindi quella relativa al decoro urbano, che prevederà sia l'aumento dei servizi previsti, sia la creazione di una nuova entità di



monitoraggio, l'area dei centri di raccolta e l'area di analisi dei flussi e delle matrici significative che caratterizzano il gestore.

Le risorse umane facenti parte dei processi saranno riorganizzate in modo da poter equilibrare i settori operativi e valorizzare, anche con percorsi professionali di formazione, le figure che presentano spiccate qualità confacenti all'azienda.

Inoltre, le azioni proposte nel piano sono state predisposte già prevedendo una completa interazione l'una con l'altra: è infatti controproducente ragionare sullo sviluppo di un particolare servizio senza tener conto di quanto ad esso correlato. Per questo motivo, l'omogeneizzazione dei servizi e l'attuazione immediata di uno specifico controllo di gestione, permetterà di sviluppare una maggior attenzione nei rapporti con i soci, in quanto saranno perfettamente chiare le consistenze tecniche ed economiche delle singole attività.

Il punto di visita dell'impatto economico

Questo piano, che parte da valutazioni iniziali fatte in un periodo nel quale la situazione internazionale, e di conseguenza lo scenario Macro-Economico era maggiormente confortante, oggi, nelle sue successive correzioni di presa d'atto di elementi economici al contorno, mantiene le caratteristiche di ammissibilità e sostenibilità.

Sono stati dunque aggiunti degli ammortizzatori previsionali, che permettano di garantire una maggior compliance con le previsioni della BCE rispetto all'andamento dell'economia nazionale ed internazionale, quest'ultima soprattutto per gli scenari estremamente variabili relativamente alle Energie Primarie, che ovviamente hanno risvolti materiali su una quota rilevante dell'andamento dell'inflazione nazionale.

Nello specifico i correttivi rispetto alla versione iniziale, che costituiscono dunque il punto di caduta finale nel piano che si propone di sottoporre ad Asseverazione, vedono:

- l'inserimento sui costi operativi previsti, di una maggiorazione del 2% annuo
- l'inserimento, sui costi previsti del personale, del 1% ogni due anni
- una correzione, riguardo ai flussi dei rifiuti, dello 0,5% sui ricavi ed 1% sui costi, applicata sui costi (e ricavi) unitari, espressi nel piano in €/tonnellate
- correzione del corrispettivo di Gestione prudenzialmente del 0,8%, a parziale assorbimento degli elementi inflazionistici prospettici.

Come detto, questi elementi risultano ben sostenuti dall'ipotesi iniziale, e dunque saranno oggetto di asseverazione.

In questo scenario non si può che evidenziare come la tenuta all'inatteso *stress test* dovuto a modificazioni esogene rispetto alle condizioni iniziali, permette di confermare le linee strategiche che meglio enucleate sono:

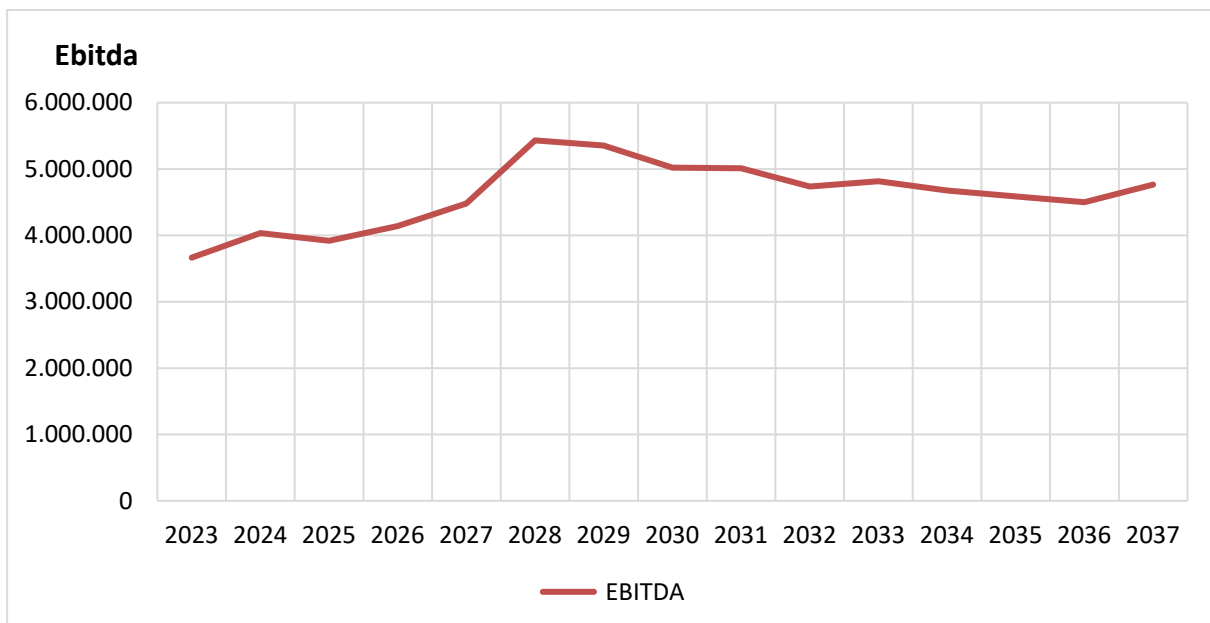
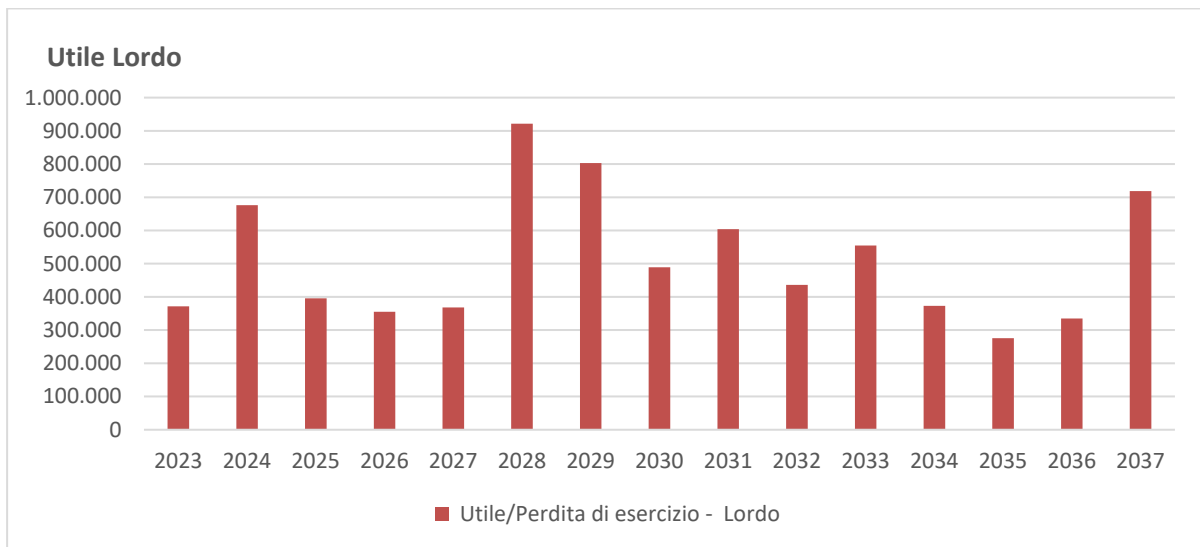
- Incremento delle immobilizzazioni grazie ad una pianificazione ottimale degli investimenti;
- Riduzione dei crediti verso clienti per effetto di una attenta, razionale ed efficiente politica di riscossione degli stessi;

- Consolidamento dell'indebitamento a lungo termine a fronte dell'acquisizione e/o realizzazione di nuove immobilizzazioni;
- Progressiva e sensibile contrazione dei debiti verso fornitori e verso altri.

Alcuni driver di riferimento

I risultati economici quali conto economico e raffigurazione dei principali indici di riferimento sono rappresentati negli allegati 19.1, 19.2 alla relazione di piano.

In particolare, di seguito è possibile apprezzare alcuni risultati della gestione così definita:





Azioni di monitoraggio e controllo

Il naturale evolversi dello scenario economico di concerto con le modificazioni normative (nel finire dell'anno 2022, in corso di valutazione da parte dell'EGATO del piano presentato da Clara, è avvenuto il recepimento del D.IVo 201/22 di riordino della disciplina dei servizi pubblici locali di rilevanza economica), non ha trovato impreparata la Società che, da anni, a fianco della normale attività di governo economico finanziario, ha istituito e validato organizzativamente una funzione specifica di controllo di gestione; questa funzione, che ha già dato evidenza del proprio operato, fornendo ad Atersir per gli anni 2018, 2019, 2020 e pre consuntivo 2021 i dati analitici dei conti economici secondo modelli di controllo di gestione, posti poi alla base delle predisposizioni dei PEF secondo i dettami di MTR ed MTR-2, è supportata anche da una società esterna di validazione dei valori sviluppati all'interno, con emissioni di rendicontazioni semestrali nelle quali viene effettuata una riclassificazione come segue:

- Conto economico a valore aggiunto
- Conto economico a valore aggiunto per areale
- Conto economico a margine di contribuzione
- Conto economico a margine di contribuzione per areale
- Conto economico a margine di contribuzione per macro servizio
- Conto economico a costo del venduto
- Conto economico a costo del venduto per areale
- Stato patrimoniale riclassificato secondo criterio finanziario
- Stato patrimoniale riclassificato secondo criterio di pertinenza gestionale
- Rendiconto finanziario (metodo indiretto)
- Ricalcolazione periodica di indici di struttura, finanziari, di redditività e durata
- Analisi per margini
- Analisi per "score" (con l'applicazione di score internazionali)

Questo schema permette al management di Clara di monitorare e modificare tempestivamente, ove necessario, il proprio agire.

Conclusioni

La volontà della società è perfettamente raffigurata nelle azioni sfidanti indicate nel piano: dopo una prima fase successiva alla fusione societaria che ha generato una naturale difficoltà di interazione tra soci e società, l'intenzione è di ricostruire una coesione di intenti sia all'interno della società, che all'esterno con soci e stakeholders.

Il nuovo assetto deve proporre una costante dinamicità nelle attività aziendali: com'è noto il comparto della gestione dei rifiuti urbani, facente parte dei temi sensibili dalla sostenibilità ambientale, alle energie rinnovabili passando per la prevenzione sulla produzione di rifiuti, sarà oggetto costante di variazioni e modifiche nel corso delle prossime annualità.

Per queste ragioni è necessario che le azioni impostate all'interno di questo piano industriale, ovviamente raffigurante l'attuale sistema ed una sua possibile evoluzione, possano essere in futuro rimodulate secondo le innovazioni normative susseguenti.

Verrà posta inoltre una crescente attenzione all'equilibrio tra i nuovi strumenti di digitalizzazione del contratto ed i consueti strumenti diretti quali call center e front office clienti: in questi ultimi anni la continua ricerca dello strumento virtuale, unitamente ai disagi dovuti alla pandemia, ha creato diverse incomprensioni nel rapporto con la clientela e difficoltà nella trasmissione delle informazioni. La razionalizzazione dell'area clienti permetterà di perseguire il concetto di digitalizzazione dei principali aspetti del contratto, ma anche di garantire una fruizione diversa degli sportelli clienti.

L'intenzione è quindi quella di generare il cambiamento nei rapporti con gli stakeholders, garantendo un'attenzione maggiore a tutti gli aspetti del servizio erogato, aumentando complessivamente gli investimenti sul comparto, ma con un impegno costante nella determinazione e verifica dei costi delle attività.

La scelta, infine, del modello di affidamento *in house providing* deriva dalla volontà di mantenere un assetto societario allineato con i desiderata degli Enti Proprietari, che garantisca una significativa presenza sul territorio dell'alto e basso ferrarese, viste le singole specificità dei territori serviti: la naturale intenzione è quella di portare avanti un processo di miglioramento già decorso nelle ultime due annualità, per poter trarre i risultati dello sforzo progettuale che l'azienda ha deciso di rappresentare.

L'azienda crede fermamente nel buon esito del percorso, consapevole delle sfide e della necessità di ulteriori sforzi, ma certa dell'ottenimento degli obiettivi: come detto, il piano ivi rappresentato fungerà da linea guida sulle attività da programmare, ma sarà onere dell'azienda valutare necessarie modifiche o implementazioni anche sulla base di rinnovate necessità o valutazioni dei soci stessi.



Tavole Allegate

- 1 - Dati identificativi del territorio servito da Clara Spa
- 2.1 – Servizio Raccolta Porta a Porta – Dimensione servizio
- 2.2 – Servizio Raccolta Porta a Porta – Descrizione servizio utenze domestiche – stato di fatto
- 2.3 – Servizio Raccolta Porta a Porta – Descrizione servizio utenze non domestiche – stato di fatto
- 2.4 – Servizio Raccolta Porta a Porta – Descrizione servizio utenze domestiche – stato di Progetto
- 2.5 – Altri servizi di Raccolta – Stato di fatto
- 4.1 – Servizio spazzamento manuale, tutela igienica e abbandoni territorio – dimensionamento servizio
- 4.2 – Servizio spazzamento meccanizzato - dimensionamento servizio
- 5 – Servizio rifiuti abbandonati - Dimensionamento servizio
- 6.1 – servizio on demand – rifiuti ingombranti - dimensionamento servizio
- 6.2 – servizio on demand – rifiuti verde - dimensionamento servizio
- 7.1 – centri di raccolta – dimensionamento servizio
- 7.2 – centri di raccolta – planimetria dislocazione centri – stato di fatto
- 7.3 – centri di raccolta – planimetria dislocazione centri – stato di progetto
- 10 – Mezzi
- 11 – Patrimonio Immobiliare – Previsione Attività
- 12 – Andamento flussi rifiuti gestiti – Analisi qualitativa
- 12.2 – Proiezione costi-ricavi filiere di trattamento
- 13 – Sportelli Tari – Variazioni servizio
- 17.1 – Personale – previsione andamento generale del personale
- 17.2 Personale - Raffigurazione asset personale
- 18 – Investimenti annuali previsti dal piano

Figlio di calcolo Excel - (2022) CLARA_PEF_0722_rev_40_corretto.xlsx

Tabelle di Sintesi

- Allegato 19.1 - (2022) CLARA_PEF_0722_rev_40 Stato Patrimoniale
- Allegato 19.2 - (2022) CLARA_PEF_0722_rev_40 Conto Economico



Allegato 19.1 – Conto Economico

CONTO ENCONOMICO

CONTO	VOCE	2023	2024	2025	2026	2027	2028	2029	2030	2031	2032	2033	2034	2035	2036	2037
CE.01	Ricavi delle vendite e delle prestazioni	(47.921.809)	(48.476.461)	(48.931.170)	(49.323.827)	(49.719.638)	(50.118.629)	(50.520.823)	(50.926.249)	(51.334.931)	(51.746.895)	(52.162.169)	(52.580.778)	(53.002.749)	(53.428.111)	(53.856.889)
CE.01a	Ricavi frazioni	(2.900.166)	(2.974.967)	(3.087.458)	(3.128.404)	(3.180.689)	(3.230.572)	(3.285.288)	(3.345.499)	(3.411.964)	(3.429.024)	(3.446.169)	(3.463.400)	(3.480.717)	(3.498.120)	(3.515.611)
CE.03	Altri ricavi	(825.033)	(781.939)	(751.475)	(690.036)	(674.452)	(666.698)	(651.260)	(651.260)	(653.530)	(653.530)	(653.530)	(655.822)	(655.822)	(655.822)	(658.136)
CE.04	Ricavi gestioni accessorie															
	Valore della produzione	(51.647.009)	(52.233.367)	(52.770.104)	(53.142.267)	(53.574.779)	(54.015.899)	(54.457.372)	(54.923.009)	(55.400.424)	(55.829.449)	(56.261.867)	(56.699.999)	(57.139.288)	(57.582.053)	(58.030.636)
CE.05	Acquisto materie prime	1.826.284	1.892.204	1.808.072	1.581.003	1.620.376	1.649.784	1.643.417	1.673.285	1.703.751	1.734.826	1.766.522	1.798.853	1.831.830	1.865.466	1.899.775
CE.06	Spese per servizi	17.218.089	17.558.301	19.304.580	18.967.317	19.428.339	19.651.892	20.261.629	21.236.314	21.671.635	22.097.368	22.464.295	22.950.501	23.401.810	23.862.146	24.331.689
CE.06a	Flusso rifiuti	9.294.991	9.210.892	9.189.191	9.370.459	9.420.467	9.508.446	9.546.334	9.640.560	9.704.388	9.794.964	9.886.447	9.978.844	10.072.165	10.166.420	10.261.617
CE.07	Costi Personale	18.065.817	17.944.835	16.933.861	17.446.288	16.968.335	16.097.736	15.955.551	15.633.396	15.569.603	15.706.259	15.546.876	15.491.028	15.419.435	15.340.078	14.900.896
CE.08	Costi Generali	1.576.881	1.592.393	1.615.358	1.636.339	1.656.174	1.676.303	1.696.730	1.717.461	1.738.501	1.759.854	1.781.527	1.803.525	1.825.853	1.848.518	1.871.525
	M.O.I. (EBITDA)	(3.664.947)	(4.034.742)	(3.919.042)	(4.140.862)	(4.481.088)	(5.431.738)	(5.353.711)	(5.021.993)	(5.012.547)	(4.736.178)	(4.816.200)	(4.677.249)	(4.588.195)	(4.499.424)	(4.765.134)
CE.9	Ammortamenti	1.513.457	1.461.348	1.494.193	1.647.949	1.828.604	2.052.271	2.091.582	2.228.598	2.174.087	2.075.556	2.114.826	2.158.043	2.178.662	2.039.248	1.958.879
CE.10	Accantonamenti e Svalutazioni	1.097.015	1.102.202	1.114.959	1.125.417	1.134.448	1.143.552	1.152.728	1.161.979	1.171.304	1.180.703	1.190.179	1.199.730	1.209.358	1.219.063	1.228.847
CE.10a	Accantonamenti	25.000	50.000	49.000	63.000	63.000	184.000	198.000	63.000	7.000	7.000	14.000	28.000	7.000	28.000	56.000
	REDDITO OPERATIVO (EBIT)	(1.029.475)	(1.421.193)	(1.260.891)	(1.304.495)	(1.455.036)	(2.051.915)	(1.911.400)	(1.568.416)	(1.660.156)	(1.472.918)	(1.497.196)	(1.291.476)	(1.193.174)	(1.213.113)	(1.521.409)
CE.11	Oneri E (Proventi) finanziari	657.859	744.947	865.133	949.505	1.086.780	1.130.539	1.108.686	1.079.210	1.056.487	1.036.727	942.357	918.597	917.307	878.215	802.796
CE.12	Oneri E (Proventi) STRAORDINARI															
	REDDITO ANTE IMPOSTE	(371.616)	(676.246)	(395.758)	(354.990)	(368.256)	(921.376)	(802.714)	(489.206)	(603.670)	(436.191)	(554.839)	(372.879)	(275.867)	(334.898)	(718.613)
CE.13	Imposte	260.131	473.372	277.030	248.493	257.779	644.963	561.900	342.444	422.569	305.334	388.387	261.015	193.107	234.429	503.029
	Risultato d'esercizio	(111.485)	(202.874)	(118.727)	(106.497)	(110.477)	(276.413)	(240.814)	(146.762)	(181.101)	(130.857)	(166.452)	(111.864)	(82.760)	(100.469)	(215.584)

ALLEGATO D

Inventario dei beni strumentali

Contratto di Servizio

GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI

nel bacino territoriale dei Comuni di Bondeno, Cento, Codigoro, Comacchio, Copparo, Fiscaglia, Goro, Jolanda di Savoia, Lagosanto, Masi Torello, Mesola, Ostellato, Poggio Renatico, Portomaggiore, Riva del Po, Terre del Reno, Tresignana, Vigarano Mainarda, Voghiera (FE)

Si rinvia all'omonimo Allegato approvato e allegato alla deliberazione del Consiglio d'Ambito n. 99 del 25 ottobre 2023



**AGENZIA TERRITORIALE DELL'EMILIA-ROMAGNA
PER I SERVIZI IDRICI E RIFIUTI**

ALLEGATO E
Elenco del Personale

Contratto di Servizio

GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI

nel bacino territoriale dei Comuni di Bondeno, Cento, Codigoro, Comacchio, Copparo, Fiscaglia, Goro, Jolanda di Savoia, Lagosanto, Masi Torello, Mesola, Ostellato, Poggio Renatico, Portomaggiore, Riva del Po, Terre del Reno, Tresignana, Vigarano Mainarda, Voghiera (FE)

ELENCO PERSONALE CLARA SPA - STRUTTURA PER UNITA' ORGANIZZATIVE E RAPPORTI CONTRATTUALI										
N	Inizio	Codice Dipendente	U.O.	Codice U.O.	Mansione	Livello	qualifica	Sesso	Eta'	Tipo di rapporto attuale
1	01/04/2020	97	DIREZIONE GENERALE	1	Direttore Generale	Direttore	Dirigente	MASCHILE	57	Tempo Determinato
2	03/03/2003	1757	DISTACCHI	1.0.0.66.0	Terminalista/centralista	Livello 3A	Impiegato	FEMMINILE	43	Tempo Indeterminato
3	23/06/2003	940	DPO / GDPR	1.0.108	P.SETTORE TRASPARENZA,ANTICORRUZIONE,PRIV	Livello 7A	Impiegato	FEMMINILE	47	Tempo Indeterminato
4	01/07/2002	5278	PROTOCOLLO	1.0.108.31	Assistente amministrativo Protocollo	Livello 5A	Impiegato	FEMMINILE	60	Tempo Indeterminato
5	01/04/2019	1766	PROTOCOLLO	1.0.108.31	Add. Amm.vo Uff. Protocollo	Livello 3B	Impiegato	MASCHILE	49	Tempo Indeterminato
6	01/01/2005	880	IT	1.0.116	Responsabile Informatico	Livello 7A	Impiegato	MASCHILE	44	Tempo Indeterminato
7	01/06/2017	16090	DATA ANALYSIS	1.0.116.82	Progettazione/Gest. Informatiz. Servizi	Livello 5A	Impiegato	MASCHILE	46	Tempo Indeterminato
8	01/02/2018	821	DATA ANALYSIS	1.0.116.82	Operatore informatico	Livello 4A	Impiegato	MASCHILE	42	Tempo Indeterminato
9	01/02/2018	856	DATA ANALYSIS	1.0.116.82	Operatore informatico	Livello 4A	Impiegato	MASCHILE	46	Tempo Indeterminato
10	01/06/2017	15150	IT SPECIALIST	1.0.116.9	Addetto tecnico Informatico	Livello 5A	Impiegato	MASCHILE	48	Tempo Indeterminato
11	01/06/2017	16470	IT SPECIALIST	1.0.116.9	Responsabile Ufficio Informatico	Livello 6A	Impiegato	MASCHILE	46	Tempo Indeterminato
12	01/01/2018	5765	IT SPECIALIST	1.0.116.9	Tecnico Informatico	Livello 5A	Impiegato	MASCHILE	46	Tempo Indeterminato
13	01/04/2019	5302	RSPP	1.0.121	Addetto amministrativo RSPP	Livello 4B	Impiegato	MASCHILE	50	Tempo Indeterminato
14	03/05/2019	16421	RSPP	1.0.121	Addetto amministrativo RSPP	Livello 4B	Impiegato	MASCHILE	56	Tempo Indeterminato
15	16/09/2010	842	SORVEGLIANZA SANITARIA	1.0.121.44	Addetto amministrativo RSPP	Livello 6A	Impiegato	FEMMINILE	51	Tempo Indeterminato
16	01/06/2017	15880	LOGISTICA DPI	1.0.121.78	Assistente coord. Servizi Igiene Ambient	Livello 5A	Impiegato	MASCHILE	59	Tempo Indeterminato
17	01/06/2017	15120	LEGALE / SOCIETARIO	1.4	Addetto Amministrativo Ufficio Legale e Societari	Livello 4B	Impiegato	FEMMINILE	48	Tempo Indeterminato
18	01/06/2017	15560	LEGALE / SOCIETARIO	1.4	Resp. Sett. Contratti/Legale	8 livello Quadro	Quadro	FEMMINILE	52	Tempo Indeterminato
19	01/06/2017	15190	GARE E CONTRATTI	1.4.0.79	Responsabile Settore GARE	Livello 7B	Impiegato	FEMMINILE	37	Tempo Indeterminato
20	07/01/2008	2140	GARE E CONTRATTI	1.4.0.79	Assist. Amm.vo Gare e Contratti	Livello 5A	Impiegato	FEMMINILE	51	Tempo Indeterminato
21	01/11/1999	6151	ACQUISTI	1.4.101	Resp.Ufficio Acquisti	Livello 7A	Impiegato	FEMMINILE	58	Tempo Indeterminato
22	03/03/2003	2061	ORDINI - LIQ. FATTURE	1.4.101.25	Capo Ufficio Gestione Ordinativi	Livello 6A	Impiegato	FEMMINILE	41	Tempo Indeterminato
23	01/06/2017	16200	ISTITUTI IN SERVICE - COORDINAMENTO ALBO FORN	1.4.101.80	Coord.Back Office	Livello 6A	Impiegato	FEMMINILE	51	Tempo Indeterminato
24	01/06/2017	15430	ALBO FORNITORI	1.4.101.80.25	Add. amm.vo Ufficio Acquisti	Livello 5A	Impiegato	MASCHILE	46	Tempo Indeterminato
25	01/06/2017	15940	RECUPERO CREDITI	1.4.154	Addetto amm.vo Back Office	Livello 4A	Impiegato	FEMMINILE	58	Tempo Indeterminato
26	01/06/2017	16465	RECUPERO CREDITI	1.4.154	Add. rendicontazione incassi e rimborsi	Livello 4A	Impiegato	FEMMINILE	54	Tempo Indeterminato
27	01/06/2017	16120	RECUPERO CREDITI	1.4.154	Resp. Sett. Clienti Area Ovest	Livello 7A	Impiegato	MASCHILE	61	Tempo Indeterminato
28	01/06/2017	15285	QUALITA' SICUREZZA AMBIENTE	1.6	Resp. Sett. Qualita' ambiente/Sicurezza	8 livello Quadro	Quadro	MASCHILE	55	Tempo Indeterminato
29	01/06/2017	15925	QUALITA' SICUREZZA AMBIENTE	1.6	ASSISTENTE SERVIZIO QSA	Livello 5B	Impiegato	MASCHILE	53	Tempo Indeterminato
30	01/01/2003	5285	COMUNICAZIONE / RELAZIONI INTERNE-ESTERNE	1.6.106	RESPONSABILE COMUNICAZIONE RELAZIONI ESTERNE	Livello 7A	Impiegato	FEMMINILE	51	Tempo Indeterminato
31	06/12/2005	915	COMUNICAZIONE / RELAZIONI INTERNE-ESTERNE	1.6.106	Addetto relazioni esterne e gestione reclami	Livello 3A	Impiegato	FEMMINILE	57	Tempo Indeterminato
32	01/06/2017	16340	AREA SERVIZI	2	Resp. Servizio Impianti e Mercato	8 livello Quadro	Quadro	MASCHILE	46	Tempo Indeterminato
33	01/01/2006	5290	PIANIFICAZIONE - PROGETTI SPECIALI	2.0.0.104	Capo Ufficio Coordinamento Servizi	Livello 6A	Impiegato	FEMMINILE	47	Tempo Indeterminato
34	01/06/2017	15550	PIANIFICAZIONE - PROGETTI SPECIALI	2.0.0.104	Addetto Progettazione Servizi	Livello 5A	Impiegato	MASCHILE	41	Tempo Indeterminato
35	01/09/2017	898	IMPIANTI / SVILUPPO	2.0.112	Addetto Analisi - Sviluppo tecnico servizi	Livello 3A	Impiegato	FEMMINILE	41	Tempo Indeterminato
36	01/06/2017	16205	IMPIANTI / SVILUPPO	2.0.112	RESPONSABILE IMPIANTI/SVILUPPO	Livello 7B	Impiegato	MASCHILE	41	Tempo Indeterminato
37	01/06/2017	15260	DISCARICHE ESAURITE	2.0.112.106	COORDINATORE DISCARICHE ESAURITE	Livello 6A	Impiegato	MASCHILE	56	Tempo Indeterminato
38	01/06/2017	15410	DISCARICHE ESAURITE	2.0.112.106	Operatore manutentore specializzato	Livello 4A	Operaio	MASCHILE	52	Tempo Indeterminato
39	01/01/2008	3840	PATRIMONIO	2.0.112.29	Capo Ufficio Patrimonio	Livello 6A	Impiegato	FEMMINILE	50	Tempo Indeterminato
40	01/06/2017	15250	PATRIMONIO	2.0.112.29	ASSISTENTE UFFICIO PATRIMONIO	Livello 5A	Impiegato	MASCHILE	52	Tempo Indeterminato
41	17/04/2013	204	CDR/CIR/R13 - TRASPORTI/SERVIZI	2.0.112.69	Autista Plurimansione Polipi/Scarrabili	Livello 4B	Operaio	MASCHILE	55	Tempo Indeterminato
42	03/07/2013	560	CDR/CIR/R13 - TRASPORTI/SERVIZI	2.0.112.69	Autista Plurimansione Polipi/Scarrabili	Livello 4B	Operaio	MASCHILE	50	Tempo Indeterminato
43	21/04/2004	870	CDR/CIR/R13 - TRASPORTI/SERVIZI	2.0.112.69	Operatore addetto ai CCR	Livello 3A	Operaio	MASCHILE	57	Tempo Indeterminato
44	21/04/2004	1840	CDR/CIR/R13 - TRASPORTI/SERVIZI	2.0.112.69	Operatore addetto ai CCR	Livello 3A	Operaio	FEMMINILE	53	Tempo Indeterminato
45	16/11/2015	3197	CDR/CIR/R13 - TRASPORTI/SERVIZI	2.0.112.69	Autista Plurimansione Polipi/Scarrabili	Livello 4B	Operaio	MASCHILE	48	Tempo Indeterminato
46	18/11/2013	3825	CDR/CIR/R13 - TRASPORTI/SERVIZI	2.0.112.69	Autista Plurimansione Polipi/Scarrabili	Livello 4A	Operaio	MASCHILE	51	Tempo Indeterminato
47	01/06/2017	16280	CDR/CIR/R13 - TRASPORTI/SERVIZI	2.0.112.69	Autista specializzato e Addetto CCR	Livello 4A	Operaio	MASCHILE	57	Tempo Indeterminato
48	08/07/2022	20141	CDR/CIR/R13 - TRASPORTI/SERVIZI	2.0.112.69	Autista porta a porta	Livello 3B	Operaio	MASCHILE	33	Tempo Determinato
49	01/04/2019	16369	CDR/CIR/R13 - TRASPORTI/SERVIZI	2.0.112.69	Autista pap/Addetto CIR	Livello 3A	Operaio	MASCHILE	59	Tempo Indeterminato
50	01/04/2019	214	CDR/CIR/R13 - TRASPORTI/SERVIZI	2.0.112.69	Autista No racc.Pap (Pat.C)/Add.CIR	Livello 3A	Operaio	MASCHILE	54	Tempo Indeterminato
51	08/04/2019	3214	CDR/CIR/R13 - TRASPORTI/SERVIZI	2.0.112.69	Aut. Spaziatrice PAT.C/Add. CIR	Livello 3B	Operaio	MASCHILE	59	Tempo Indeterminato
52	21/04/2004	4540	CDR/CIR/R13 - TRASPORTI/SERVIZI	2.0.112.69	Addetto ai Centri Comunali di Raccolta	Livello 3B	Operaio	FEMMINILE	56	Tempo Indeterminato
53	18/11/2013	4558	CDR/CIR/R13 - TRASPORTI/SERVIZI	2.0.112.69	Autista Plurimansione Polipi/Scarrabili	Livello 4B	Operaio	MASCHILE	40	Tempo Indeterminato
54	03/11/2009	4560	CDR/CIR/R13 - TRASPORTI/SERVIZI	2.0.112.69	Addetto ai Centri Comunali di Raccolta	Livello 3B	Operaio	MASCHILE	57	Tempo Indeterminato

N	Inizio	Codice Dipendente	U.O.	Codice U.O.	Mansione	Livello	qualifica	Sesso	Eta'	Tipo di rapporto attuale
55	19/01/2018	15421	CDR/CIR/R13 - TRASPORTI/SERVIZI	2.0.112.69	Addetto ai Centri Comunali di Raccolta	Livello 3B	Operaio	MASCHILE	32	Tempo Indeterminato
56	01/06/2017	15820	CDR/CIR/R13 - TRASPORTI/SERVIZI	2.0.112.69	Autista specializzato	Livello 4A	Operaio	MASCHILE	51	Tempo Indeterminato
57	01/06/2017	16190	CDR/CIR/R13 - TRASPORTI/SERVIZI	2.0.112.69	Autista Spec./Autista Spazz./Op.Add. ai CCR	Livello 4A	Operaio	MASCHILE	55	Tempo Indeterminato
58	01/03/2017	1748	CDR/CIR/R13 - TRASPORTI/SERVIZI	2.0.112.69	Addetto ai Centri Comunali di Raccolta	Livello 3A	Operaio	MASCHILE	58	Tempo Indeterminato
59	01/01/2002	2205	CDR/CIR/R13 - TRASPORTI/SERVIZI	2.0.112.69	posta interna/volantinaggio/Spazz. manuale/add.C	Livello 3B	Operaio	FEMMINILE	63	Tempo Indeterminato
60	30/04/2008	3640	CDR/CIR/R13 - TRASPORTI/SERVIZI	2.0.112.69	DP. SUPP. SERVIZI A CHIAMATA E VERDE PUBBLIC	Livello 3B	Operaio	FEMMINILE	42	Tempo Indeterminato
61	16/11/2015	4177	CDR/CIR/R13 - TRASPORTI/SERVIZI	2.0.112.69	Autista Plurimansione Polipi/Scarrabili	Livello 4B	Operaio	MASCHILE	55	Tempo Indeterminato
62	13/06/2011	4450	CDR/CIR/R13 - TRASPORTI/SERVIZI	2.0.112.69	Op. Supporto Add. Centri Intercomunali di Raccolt	Livello 2B	Operaio	MASCHILE	62	Tempo Indeterminato
63	01/06/2017	15040	CDR/CIR/R13 - TRASPORTI/SERVIZI	2.0.112.69	Autista Plurimansione Polipi/Scarrabili	Livello 4A	Operaio	MASCHILE	49	Tempo Indeterminato
64	01/06/2017	15100	CDR/CIR/R13 - TRASPORTI/SERVIZI	2.0.112.69	Op.Spazzamento-PAP e GENERICO/Add.CIR	Livello 3B	Operaio	MASCHILE	46	Tempo Indeterminato
65	16/06/2011	5785	CDR/CIR/R13 - TRASPORTI/SERVIZI	2.0.112.69	Op. Supporto Add. Centri Intercomunali di Raccolt	Livello 4A	Operaio	MASCHILE	54	Tempo Indeterminato
66	01/01/2006	440	CDR/CIR/R13 - TRASPORTI/SERVIZI	2.0.112.69	Operatore Pap/Op.Supporto addetti CIR	Livello 3A	Operaio	MASCHILE	58	Tempo Indeterminato
67	04/05/2015	1440	CDR/CIR/R13 - TRASPORTI/SERVIZI	2.0.112.69	Addetto ai Centri Comunali di Raccolta	Livello 3A	Operaio	MASCHILE	66	Tempo Indeterminato
68	01/06/2017	15690	CDR/CIR/R13 - TRASPORTI/SERVIZI	2.0.112.69	Autista Plurimansione Polipi/Scarrabili	Livello 4A	Operaio	MASCHILE	53	Tempo Indeterminato
69	01/06/2017	15920	CDR/CIR/R13 - TRASPORTI/SERVIZI	2.0.112.69	Add.CCR/Conduz.Spazzatrice Meccanica(Pat.B)	Livello 3B	Operaio	MASCHILE	34	Tempo Indeterminato
70	01/06/2017	15980	CDR/CIR/R13 - TRASPORTI/SERVIZI	2.0.112.69	Operatore addetto ai CCR	Livello 3B	Operaio	MASCHILE	55	Tempo Indeterminato
71	01/06/2017	16060	CDR/CIR/R13 - TRASPORTI/SERVIZI	2.0.112.69	Assist. Tecnico Servizi Complement./Autista Pat.C	Livello 5B	Impiegato	MASCHILE	52	Tempo Indeterminato
72	01/06/2017	16070	CDR/CIR/R13 - TRASPORTI/SERVIZI	2.0.112.69	Addetto ai Centri Comunali di Raccolta	Livello 3B	Operaio	FEMMINILE	37	Tempo Indeterminato
73	01/06/2017	16500	CDR/CIR/R13 - TRASPORTI/SERVIZI	2.0.112.69	Autista specializzato e Addetto CCR	Livello 4A	Operaio	MASCHILE	44	Tempo Indeterminato
74	01/03/2017	5282	CDR/CIR/R13 - TRASPORTI/SERVIZI	2.0.112.69	Addetto ai Centri Comunali di Raccolta	Livello 3A	Operaio	MASCHILE	53	Tempo Indeterminato
75	01/01/2013	5690	CDR/CIR/R13 - TRASPORTI/SERVIZI	2.0.112.69	Autista Plurimansione Polipi/Scarrabili	Livello 4A	Operaio	MASCHILE	52	Tempo Indeterminato
76	01/06/2017	15170	CDR/CIR/R13 - TRASPORTI/SERVIZI	2.0.112.69	Op.Manutentore specializz/Add. CIR	Livello 4A	Operaio	MASCHILE	51	Tempo Indeterminato
77	01/06/2017	15220	CDR/CIR/R13 - TRASPORTI/SERVIZI	2.0.112.69	Operatore PAP e Addetto ai CCR	Livello 3B	Operaio	MASCHILE	55	Tempo Indeterminato
78	01/06/2017	15520	CDR/CIR/R13 - TRASPORTI/SERVIZI	2.0.112.69	Assistente coord. Servizi Igiene Ambient	Livello 5A	Impiegato	MASCHILE	49	Tempo Indeterminato
79	01/06/2017	15640	CDR/CIR/R13 - TRASPORTI/SERVIZI	2.0.112.69	Add.CCR/Conduz.Spazzatrice Meccanica(Pat.B)	Livello 4B	Operaio	MASCHILE	29	Tempo Indeterminato
80	18/11/2013	3827	CDR/CIR/R13 - TRASPORTI/SERVIZI	2.0.112.69	Addetto ai Centri Comunali di Raccolta	Livello 4B	Operaio	MASCHILE	61	Tempo Indeterminato
81	16/07/2015	4214	CDR/CIR/R13 - TRASPORTI/SERVIZI	2.0.112.69	Autista Plurimansione Polipi/Scarrabili	Livello 4B	Operaio	MASCHILE	55	Tempo Indeterminato
82	09/09/2002	4220	CDR/CIR/R13 - TRASPORTI/SERVIZI	2.0.112.69	Autista specializzato	Livello 4A	Operaio	MASCHILE	53	Tempo Indeterminato
83	01/05/1995	4300	CDR/CIR/R13 - TRASPORTI/SERVIZI	2.0.112.69	Autista Spazz.mecc./Autista(no racc.)/Op.Supp.CIR	Livello 4A	Operaio	MASCHILE	51	Tempo Indeterminato
84	01/06/2001	4415	CDR/CIR/R13 - TRASPORTI/SERVIZI	2.0.112.69	Operatore addetto ai CCR	Livello 3A	Operaio	MASCHILE	62	Tempo Indeterminato
85	01/08/2004	5040	CDR/CIR/R13 - TRASPORTI/SERVIZI	2.0.112.69	Autista specializzato	Livello 4A	Operaio	MASCHILE	57	Tempo Indeterminato
86	01/04/2001	350	FLUSSI	2.0.142	Resp. Sett. Imp. Sel. e Pian. Controllo	Livello 7A	Impiegato	MASCHILE	54	Tempo Indeterminato
87	01/02/2019	1736	FLUSSI	2.0.142	Addetto Struttura Flussi	Livello 4B	Impiegato	FEMMINILE	40	Tempo Indeterminato
88	01/06/2017	16450	DI CARICO E SCARICO - MUD - MONITORAGGIO	2.0.142.113	Assistente Tecnico Servizi Ambientali	Livello 5B	Impiegato	FEMMINILE	61	Tempo Indeterminato
89	01/06/2017	15525	FIR - DDT - CONTABILITA'	2.0.142.114	Addetto Struttura Flussi	Livello 4A	Impiegato	FEMMINILE	43	Tempo Indeterminato
90	01/06/2017	15630	FIR - DDT - CONTABILITA'	2.0.142.114	ADDETTO STRUTTURA FLUSSI E CONTROLLO	Livello 4B	Impiegato	FEMMINILE	60	Tempo Indeterminato
91	01/06/2017	15700	FIR - DDT - CONTABILITA'	2.0.142.114	Add. Amm.vo Settore Contenitori	Livello 2A	Operaio	MASCHILE	61	Tempo Indeterminato
92	20/04/2006	1785	FIR - DDT - CONTABILITA'	2.0.142.114	Add.Sportello Clienti/Add. Call Center	Livello 4A	Impiegato	FEMMINILE	62	Tempo Indeterminato
93	01/01/2002	4105	FIR - DDT - CONTABILITA'	2.0.142.114	Assistente Tecnico Servizi Ambientali	Livello 5B	Impiegato	FEMMINILE	61	Tempo Indeterminato
94	26/02/2007	1790	UTENZA / REGOLATORIO	2.0.157	Resp. Call Center Logistica Analisi	Livello 7B	Impiegato	FEMMINILE	42	Tempo Indeterminato
95	02/02/2018	15456	SPORTELLO UTENZA OVEST	2.0.157.100.96	Add.amm. Segreteria	Livello 4A	Impiegato	FEMMINILE	30	Tempo Indeterminato
96	01/06/2017	15060	SPORTELLO UTENZA OVEST	2.0.157.100.96	Add. Sportello Clienti	Livello 4A	Impiegato	FEMMINILE	52	Tempo Indeterminato
97	01/03/2004	2150	SPORTELLO UTENZA OVEST	2.0.157.100.96	Capo Ufficio Sportello Front Office	Livello 6A	Impiegato	FEMMINILE	60	Tempo Indeterminato
98	01/06/2017	15400	SPORTELLO UTENZA OVEST	2.0.157.100.96	Assistente al coordinamento front-office	Livello 5A	Impiegato	FEMMINILE	52	Tempo Indeterminato
99	01/06/2017	15490	SPORTELLO UTENZA OVEST	2.0.157.100.96	Add. Sportello Clienti	Livello 4A	Impiegato	FEMMINILE	37	Tempo Indeterminato
100	01/06/2017	15870	SPORTELLO UTENZA OVEST	2.0.157.100.96	Addetto amm.vo Back Office	Livello 4A	Impiegato	FEMMINILE	62	Tempo Indeterminato
101	01/06/2017	16310	SPORTELLO UTENZA OVEST	2.0.157.100.96	Add. Sportello Clienti	Livello 4A	Impiegato	MASCHILE	47	Tempo Indeterminato
102	10/01/2005	4222	SPORTELLO UTENZA EST	2.0.157.100.97	Add. Sportello Clienti	Livello 4A	Impiegato	FEMMINILE	48	Tempo Indeterminato
103	01/01/2013	4340	SPORTELLO UTENZA EST	2.0.157.100.97	Add. Sportello Clienti	Livello 4A	Impiegato	FEMMINILE	47	Tempo Indeterminato
104	01/03/2005	5268	SPORTELLO UTENZA EST	2.0.157.100.97	Add. Sportello Clienti	Livello 4A	Impiegato	FEMMINILE	46	Tempo Indeterminato
105	01/01/2019	3979	SPORTELLO UTENZA EST	2.0.157.100.97	Add. Sportello Clienti	Livello 4B	Impiegato	FEMMINILE	37	Tempo Indeterminato
106	01/01/2019	6217	SPORTELLO UTENZA EST	2.0.157.100.97	Add. Sportello Clienti	Livello 4B	Impiegato	MASCHILE	30	Tempo Indeterminato
107	01/01/2019	6602	SPORTELLO UTENZA EST	2.0.157.100.97	Add. Sportello Clienti	Livello 4B	Impiegato	FEMMINILE	47	Tempo Indeterminato
108	01/01/2006	1756	SPORTELLO UTENZA EST	2.0.157.100.97	Add. Sportello Clienti	Livello 4A	Impiegato	MASCHILE	50	Tempo Indeterminato
109	18/04/2006	2770	SPORTELLO UTENZA EST	2.0.157.100.97	Add. Sportello Clienti	Livello 4A	Impiegato	FEMMINILE	59	Tempo Indeterminato

N	Inizio	Codice Dipendente	U.O.	Codice U.O.	Mansione	Livello	qualifica	Sesso	Eta'	Tipo di rapporto attuale
110	01/02/2004	4570	SPORTELLO UTENZA EST	2.0.157.100.97	Capo Ufficio Back Office	Livello 6A	Impiegato	FEMMINILE	52	Tempo Indeterminato
111	01/04/1997	5611	SPORTELLO UTENZA EST	2.0.157.100.97	Add. Sportello Clienti	Livello 6A	Impiegato	FEMMINILE	61	Tempo Indeterminato
112	01/01/2019	838	SPORTELLO UTENZA EST	2.0.157.100.97	Add. Sportello Clienti	Livello 4B	Impiegato	FEMMINILE	39	Tempo Indeterminato
113	02/05/2018	3967	LOGISTICA	2.0.157.101	Add. Gestione Contenitori	Livello 4B	Impiegato	FEMMINILE	46	Tempo Indeterminato
114	01/01/2019	727	LOGISTICA	2.0.157.101	Add. Gestione Contenitori	Livello 4B	Impiegato	FEMMINILE	50	Tempo Indeterminato
115	01/01/2019	4178	LOGISTICA	2.0.157.101	Add. Gestione Contenitori	Livello 4B	Impiegato	FEMMINILE	41	Tempo Indeterminato
116	01/01/2019	5672	LOGISTICA	2.0.157.101	Add. Gestione Contenitori	Livello 4B	Impiegato	MASCHILE	58	Tempo Indeterminato
117	01/04/2019	6297	LOGISTICA	2.0.157.101	ETTO QUALIFICATO LOGISTICA DOTAZIONI DISTRI	Livello 4B	Impiegato	MASCHILE	45	Tempo Indeterminato
118	27/03/2015	1745	LOGISTICA EST	2.0.157.101.83	ratore Addetto CCR/Spazzamento manuale e me	Livello 3A	Operaio	MASCHILE	58	Tempo Indeterminato
119	04/05/2015	5712	LOGISTICA EST	2.0.157.101.83	OP.SUPPORTO AREA SERVIZI AMBIENTALI	Livello 3A	Operaio	MASCHILE	65	Tempo Indeterminato
120	01/01/2019	1443	LOGISTICA EST	2.0.157.101.83	Add. Gestione Contenitori	Livello 3B	Operaio	MASCHILE	53	Tempo Indeterminato
121	01/01/2019	3927	LOGISTICA EST	2.0.157.101.83	Add. Gestione Contenitori	Livello 3B	Operaio	MASCHILE	42	Tempo Indeterminato
122	04/05/2012	5727	LOGISTICA EST	2.0.157.101.83	Autista porta a porta	Livello 3A	Operaio	MASCHILE	55	Tempo Indeterminato
123	03/03/2003	910	LOGISTICA EST	2.0.157.101.83	Add. Gestione Contenitori	Livello 3A	Operaio	FEMMINILE	58	Tempo Indeterminato
124	01/12/2013	1754	LOGISTICA EST	2.0.157.101.83	Add. gestione contenitori specializzato	Livello 4B	Operaio	MASCHILE	53	Tempo Indeterminato
125	01/05/2006	2175	LOGISTICA EST	2.0.157.101.83	Add. gestione contenitori specializzato	Livello 4B	Operaio	MASCHILE	38	Tempo Indeterminato
126	01/04/2019	1771	LOGISTICA EST	2.0.157.101.83	Add. Gestione Contenitori	Livello 3A	Operaio	MASCHILE	59	Tempo Indeterminato
127	05/11/2019	828	LOGISTICA EST	2.0.157.101.83	Add. Gestione Contenitori	Livello 3B	Operaio	MASCHILE	49	Tempo Indeterminato
128	01/08/2015	3966	LOGISTICA OVEST	2.0.157.101.84	Add. Gestione Contenitori	Livello 3A	Operaio	MASCHILE	60	Tempo Indeterminato
129	01/06/2017	15570	LOGISTICA OVEST	2.0.157.101.84	Add. gestione contenitori specializzato	Livello 4B	Operaio	MASCHILE	49	Tempo Indeterminato
130	01/06/2017	16350	LOGISTICA OVEST	2.0.157.101.84	Add. gestione contenitori specializzato	Livello 4B	Operaio	MASCHILE	50	Tempo Indeterminato
131	01/06/2017	15310	LOGISTICA OVEST	2.0.157.101.84	Assistente coord. Servizi Igiene Ambient	Livello 5A	Impiegato	MASCHILE	57	Tempo Indeterminato
132	01/06/2017	15440	LOGISTICA OVEST	2.0.157.101.84	Operatore Addetto Magazzino	Livello 2B	Operaio	MASCHILE	42	Tempo Indeterminato
133	01/06/2017	15450	LOGISTICA OVEST	2.0.157.101.84	Add. Gestione Contenitori	Livello 3B	Operaio	MASCHILE	29	Tempo Indeterminato
134	01/04/2019	15007	LOGISTICA OVEST	2.0.157.101.84	Autista Pap/SUPPORTO GESTIONE CONTENITORI	Livello 3B	Operaio	MASCHILE	61	Tempo Indeterminato
135	19/06/2014	2480	CALL CENTER	2.0.157.99	Operatore Call center/centralino	Livello 3A	Impiegato	MASCHILE	58	Tempo Indeterminato
136	01/09/2017	2121	CALL CENTER	2.0.157.99	Operatore Call center/centralino	Livello 3A	Impiegato	FEMMINILE	36	Tempo Indeterminato
137	21/01/2014	3949	CALL CENTER	2.0.157.99	Operatore Call center/centralino	Livello 3A	Impiegato	FEMMINILE	60	Tempo Indeterminato
138	01/04/2019	2592	CALL CENTER	2.0.157.99	Addetto call center	Livello 3B	Impiegato	FEMMINILE	45	Tempo Indeterminato
139	01/02/2022	20118	CALL CENTER	2.0.157.99	Add.to amm.vo qualificato segr. contatto clienti	Livello 4B	Impiegato	FEMMINILE	42	Tempo Determinato
140	18/05/2009	1350	RACCOLTA - SPAZZAMENTO	2.13	Resp. Servizi Territorio Comacchio	Livello 8	Impiegato	MASCHILE	62	Tempo Indeterminato
141	01/06/2017	16000	UFFICIO PROGETTAZIONE PERCORSI	2.13.102	Assistente Tecnico Patrimonio	Livello 5A	Impiegato	MASCHILE	63	Tempo Indeterminato
142	01/05/1995	3000	UFFICIO PROGETTAZIONE PERCORSI	2.13.102	Referente Tecnico S.I.T.	Livello 5A	Impiegato	MASCHILE	61	Tempo Indeterminato
143	16/11/2005	1759	SPAZZAMENTO EST/OVEST	2.13.103	Add.Amm.vo Tecnico	Livello 6A	Impiegato	MASCHILE	48	Tempo Indeterminato
144	01/01/2019	4192	SPAZZAMENTO EST/OVEST	2.13.103	Add. Gestione Contenitori	Livello 3B	Operaio	MASCHILE	60	Tempo Indeterminato
145	01/06/2017	16440	RACCOLTA 3 - OVEST	2.13.133	RESPONSABILE PROGETTAZIONE E FLUSSI	Livello 7A	Impiegato	FEMMINILE	40	Tempo Indeterminato
146	01/06/2017	15500	ASSISTENZA TEC/AMM - PROGETTO UND	2.13.133.108	Assistente segreteria tecnica	Livello 5A	Impiegato	FEMMINILE	60	Tempo Indeterminato
147	01/06/2017	16140	ASSISTENZA TEC/AMM - PROGETTO UND	2.13.133.108	ADD. STRUTT. PROGETTAZIONE	Livello 4B	Impiegato	FEMMINILE	40	Tempo Indeterminato
148	01/06/2017	15910	RACCOLTA CENTO	2.13.133.34	Assist. Tecnico Raccolta/Autista Pat. C	Livello 5B	Impiegato	MASCHILE	42	Tempo Indeterminato
149	01/06/2017	15350	RACCOLTA CENTO	2.13.133.34	Assist. Tecnico Raccolta/Autista Pat. C	Livello 5A	Impiegato	MASCHILE	59	Tempo Indeterminato
150	01/06/2017	15390	RACCOLTA CENTO	2.13.133.34	Assist. Tecnico Raccolta/Autista Pat. C	Livello 5B	Impiegato	MASCHILE	48	Tempo Indeterminato
151	01/06/2014	3971	RACCOLTA CENTO	2.13.133.34	Autista porta a porta	Livello 3A	Operaio	MASCHILE	55	Tempo Indeterminato
152	01/06/2017	15970	RACCOLTA CENTO	2.13.133.34	Autista porta a porta	Livello 3A	Operaio	MASCHILE	55	Tempo Indeterminato
153	20/08/2018	15385	RACCOLTA CENTO	2.13.133.34	Autista porta a porta	Livello 3B	Operaio	MASCHILE	50	Tempo Indeterminato
154	01/06/2017	15010	RACCOLTA CENTO	2.13.133.34	Autista porta a porta	Livello 3A	Operaio	MASCHILE	48	Tempo Indeterminato
155	01/04/2020	1727	RACCOLTA CENTO	2.13.133.34	Autista porta a porta	Livello 3B	Operaio	MASCHILE	58	Tempo Indeterminato
156	25/03/2022	20127	RACCOLTA CENTO	2.13.133.34	Autista porta a porta	Livello 3B	Operaio	MASCHILE	33	Tempo Determinato
157	01/04/2019	16036	RACCOLTA CENTO	2.13.133.34	Autista porta a porta	Livello 3A	Operaio	MASCHILE	57	Tempo Indeterminato
158	07/11/2022	20152	RACCOLTA CENTO	2.13.133.34	Autista porta a porta	Livello 3B	Operaio	MASCHILE	42	Tempo Determinato
159	02/01/2023	16022	RACCOLTA CENTO	2.13.133.34	Autista porta a porta	Livello 3B	Operaio	MASCHILE	48	Tempo Indeterminato
160	02/01/2023	16289	RACCOLTA CENTO	2.13.133.34	Autista porta a porta	Livello 3B	Operaio	MASCHILE	51	Tempo Determinato
161	02/01/2023	16105	RACCOLTA CENTO	2.13.133.34	Autista porta a porta	Livello 3B	Operaio	MASCHILE	52	Tempo Indeterminato
162	02/01/2023	16462	RACCOLTA CENTO	2.13.133.34	Autista porta a porta	Livello 3B	Operaio	MASCHILE	46	Tempo Indeterminato
163	01/04/2019	16436	RACCOLTA CENTO	2.13.133.34	Autista porta a porta	Livello 3A	Operaio	MASCHILE	50	Tempo Indeterminato
164	08/04/2019	15761	RACCOLTA CENTO	2.13.133.34	Autista porta a porta	Livello 3A	Operaio	MASCHILE	57	Tempo Indeterminato

N	Inizio	Codice Dipendente	U.O.	Codice U.O.	Mansione	Livello	qualifica	Sesso	Eta'	Tipo di rapporto attuale
165	01/04/2019	15906	RACCOLTA CENTO	2.13.133.34	Autista porta a porta	Livello 3A	Operaio	MASCHILE	59	Tempo Indeterminato
166	01/04/2019	15506	RACCOLTA CENTO	2.13.133.34	Autista porta a porta	Livello 3A	Operaio	MASCHILE	61	Tempo Indeterminato
167	01/04/2019	15778	RACCOLTA CENTO	2.13.133.34	Autista porta a porta	Livello 3A	Operaio	MASCHILE	57	Tempo Indeterminato
168	01/04/2019	15511	RACCOLTA CENTO	2.13.133.34	Autista porta a porta	Livello 3A	Operaio	MASCHILE	57	Tempo Indeterminato
169	01/07/2020	3964	RACCOLTA CENTO	2.13.133.34	Autista porta a porta	Livello 3B	Operaio	MASCHILE	59	Tempo Indeterminato
170	07/11/2022	20153	RACCOLTA CENTO	2.13.133.34	Autista porta a porta	Livello 3B	Operaio	MASCHILE	32	Tempo Determinato
171	01/03/2021	16025	RACCOLTA CENTO	2.13.133.34	Autista porta a porta	Livello 3B	Operaio	MASCHILE	59	Tempo Indeterminato
172	02/01/2023	16469	RACCOLTA CENTO	2.13.133.34	Autista porta a porta	Livello 3B	Operaio	MASCHILE	50	Tempo Determinato
173	02/01/2023	16355	RACCOLTA CENTO	2.13.133.34	Autista porta a porta	Livello 3B	Operaio	MASCHILE	39	Tempo Determinato
174	01/06/2017	15790	RACCOLTA CENTO	2.13.133.34	Autista porta a porta	Livello 3A	Operaio	MASCHILE	48	Tempo Indeterminato
175	01/06/2017	15090	RACCOLTA CENTO	2.13.133.34	Autista Specializz./Ad.Spazzatrice Mecc.	Livello 4A	Operaio	MASCHILE	48	Tempo Indeterminato
176	01/06/2017	16050	RACCOLTA CENTO	2.13.133.34	Autista specializzato	Livello 4A	Operaio	MASCHILE	59	Tempo Indeterminato
177	01/06/2017	15890	RACCOLTA CENTO	2.13.133.34	Autista specializzato	Livello 4A	Operaio	MASCHILE	61	Tempo Indeterminato
178	01/06/2017	16290	RACCOLTA CENTO	2.13.133.34	Autista specializzato	Livello 4A	Operaio	MASCHILE	54	Tempo Indeterminato
179	06/03/2023	20159	RACCOLTA CENTO	2.13.133.34	Operatore PAP	Livello 2B	Operaio	MASCHILE	35	Tempo Determinato
180	12/05/2022	20131	RACCOLTA CENTO	2.13.133.34	Operatore PAP	Livello 2B	Operaio	MASCHILE	53	Tempo Determinato
181	06/09/2023	20171	RACCOLTA CENTO	2.13.133.35	Autista porta a porta	Livello 3B	Operaio	MASCHILE	39	Tempo Determinato
182	01/06/2017	15650	RACCOLTA BONDENO	2.13.133.35	Assist. Tecnico Raccolta/Autista Pat. C	Livello 5B	Impiegato	FEMMINILE	43	Tempo Indeterminato
183	01/06/2017	15670	RACCOLTA BONDENO	2.13.133.35	Assist. Tecnico Raccolta/Autista Pat. C	Livello 5B	Impiegato	MASCHILE	56	Tempo Indeterminato
184	18/04/2017	6070	RACCOLTA BONDENO	2.13.133.35	Autista porta a porta	Livello 3A	Operaio	MASCHILE	56	Tempo Indeterminato
185	01/07/2014	1749	RACCOLTA BONDENO	2.13.133.35	Autista porta a porta	Livello 3A	Operaio	MASCHILE	43	Tempo Indeterminato
186	18/04/2017	2142	RACCOLTA BONDENO	2.13.133.35	Autista porta a porta	Livello 3A	Operaio	MASCHILE	46	Tempo Indeterminato
187	01/01/2017	5411	RACCOLTA BONDENO	2.13.133.35	Autista porta a porta	Livello 3A	Operaio	MASCHILE	59	Tempo Indeterminato
188	06/03/2023	20164	RACCOLTA BONDENO	2.13.133.35	Autista porta a porta	Livello 3B	Operaio	MASCHILE	53	Tempo Determinato
189	06/03/2023	20166	RACCOLTA BONDENO	2.13.133.35	Autista porta a porta	Livello 3B	Operaio	MASCHILE	41	Tempo Determinato
190	01/04/2020	15052	RACCOLTA BONDENO	2.13.133.35	Autista porta a porta	Livello 3A	Operaio	MASCHILE	54	Tempo Indeterminato
191	01/04/2020	15868	RACCOLTA BONDENO	2.13.133.35	Autista porta a porta	Livello 3B	Operaio	MASCHILE	50	Tempo Indeterminato
192	01/04/2019	15021	RACCOLTA BONDENO	2.13.133.35	Autista porta a porta	Livello 3A	Operaio	MASCHILE	45	Tempo Indeterminato
193	01/04/2019	16241	RACCOLTA BONDENO	2.13.133.35	Autista porta a porta	Livello 3A	Operaio	MASCHILE	58	Tempo Indeterminato
194	02/01/2023	15575	RACCOLTA BONDENO	2.13.133.35	Autista porta a porta	Livello 3B	Operaio	MASCHILE	44	Tempo Indeterminato
195	02/01/2023	15877	RACCOLTA BONDENO	2.13.133.35	Autista porta a porta	Livello 3B	Operaio	MASCHILE	46	Tempo Indeterminato
196	02/01/2023	15507	RACCOLTA BONDENO	2.13.133.35	Autista porta a porta	Livello 3B	Operaio	MASCHILE	56	Tempo Indeterminato
197	02/01/2023	939	RACCOLTA BONDENO	2.13.133.35	Autista porta a porta	Livello 3B	Operaio	MASCHILE	56	Tempo Determinato
198	01/04/2019	16481	RACCOLTA BONDENO	2.13.133.35	Autista porta a porta	Livello 3A	Operaio	MASCHILE	61	Tempo Indeterminato
199	08/04/2019	15369	RACCOLTA BONDENO	2.13.133.35	Autista porta a porta	Livello 3A	Operaio	MASCHILE	53	Tempo Indeterminato
200	01/04/2019	15429	RACCOLTA BONDENO	2.13.133.35	Autista porta a porta	Livello 3A	Operaio	MASCHILE	47	Tempo Indeterminato
201	01/04/2019	16399	RACCOLTA BONDENO	2.13.133.35	Autista porta a porta	Livello 3A	Operaio	MASCHILE	59	Tempo Indeterminato
202	01/04/2019	16111	RACCOLTA BONDENO	2.13.133.35	Autista porta a porta	Livello 3A	Operaio	MASCHILE	54	Tempo Indeterminato
203	01/04/2019	15541	RACCOLTA BONDENO	2.13.133.35	Autista porta a porta	Livello 3A	Operaio	MASCHILE	58	Tempo Indeterminato
204	02/01/2023	15776	RACCOLTA BONDENO	2.13.133.35	Autista porta a porta	Livello 3B	Operaio	FEMMINILE	52	Tempo Indeterminato
205	02/01/2023	15516	RACCOLTA BONDENO	2.13.133.35	Autista porta a porta	Livello 3B	Operaio	MASCHILE	36	Tempo Determinato
206	02/01/2023	16161	RACCOLTA BONDENO	2.13.133.35	Autista porta a porta	Livello 3B	Operaio	MASCHILE	37	Tempo Determinato
207	02/01/2023	20158	RACCOLTA BONDENO	2.13.133.35	Autista porta a porta	Livello 3B	Operaio	MASCHILE	55	Tempo Determinato
208	01/04/2019	15371	RACCOLTA BONDENO	2.13.133.35	Autista porta a porta	Livello 3A	Operaio	MASCHILE	51	Tempo Indeterminato
209	01/04/2019	16381	RACCOLTA BONDENO	2.13.133.35	Autista porta a porta	Livello 3A	Operaio	MASCHILE	50	Tempo Indeterminato
210	01/06/2017	15340	RACCOLTA BONDENO	2.13.133.35	Autista specializzato	Livello 4A	Operaio	MASCHILE	38	Tempo Indeterminato
211	01/09/2020	15527	RACCOLTA BONDENO	2.13.133.35	Autista porta a porta	Livello 3B	Operaio	MASCHILE	33	Tempo Indeterminato
212	07/09/2019	16012	RACCOLTA BONDENO	2.13.133.35	Autista porta a porta	Livello 3B	Operaio	MASCHILE	33	Tempo Indeterminato
213	01/06/2017	15360	RACCOLTA BONDENO	2.13.133.35	Autista spazzatrice	Livello 4A	Operaio	MASCHILE	62	Tempo Indeterminato
214	01/06/2017	15800	RACCOLTA BONDENO	2.13.133.35	Assist. Tecnico Raccolta/Autista Pat. C	Livello 5A	Impiegato	MASCHILE	51	Tempo Indeterminato
215	01/06/2017	16170	RACCOLTA BONDENO	2.13.133.35	Autista specializzato	Livello 4A	Operaio	MASCHILE	54	Tempo Indeterminato
216	14/02/2005	5720	RACCOLTA 4 - COMACCHIO	2.13.135	Assistente Segreteria tecnica Servizi Raccolta	Livello 5B	Impiegato	FEMMINILE	56	Tempo Indeterminato
217	13/12/2004	920	RACCOLTA 4 - COMACCHIO	2.13.135	Add.Amm.vo Tecnico	Livello 5A	Impiegato	MASCHILE	47	Tempo Indeterminato
218	01/09/2004	2090	RACCOLTA 4 - COMACCHIO	2.13.135	Resp. Servizi Territorio Comacchio	Livello 7A	Impiegato	MASCHILE	51	Tempo Indeterminato
219	01/05/2014	4554	RACCOLTA 4 - COMACCHIO	2.13.135	Verifica e controllo servizi	Livello 4A	Operaio	MASCHILE	62	Tempo Indeterminato

N	Inizio	Codice Dipendente	U.O.	Codice U.O.	Mansione	Livello	qualifica	Sesso	Eta'	Tipo di rapporto attuale
220	01/06/2017	15230	FLOTTA - OFFICINA	2.13.136	Resp. Settore Raccolta Clara Ovest	Livello 7B	Impiegato	MASCHILE	48	Tempo Indeterminato
221	01/01/2013	3924	OFFICINA EST	2.13.136.110	Operaio Qualificato Officina	Livello 3A	Operaio	MASCHILE	53	Tempo Indeterminato
222	01/01/2013	3960	OFFICINA EST	2.13.136.110	Operatore Plurimansione Officina	Livello 3A	Operaio	MASCHILE	32	Tempo Indeterminato
223	01/01/2013	4051	OFFICINA EST	2.13.136.110	Operaio Officina	Livello 3A	Operaio	MASCHILE	49	Tempo Indeterminato
224	01/01/2013	4430	OFFICINA EST	2.13.136.110	Capo Turno Officina	Livello 4A	Operaio	MASCHILE	41	Tempo Indeterminato
225	01/01/2013	3410	OFFICINA EST	2.13.136.110	Operaio Officina	Livello 3A	Operaio	MASCHILE	44	Tempo Indeterminato
226	04/10/2022	13376	OFFICINA EST	2.13.136.110	Operaio Officina	Livello 2B	Operaio	MASCHILE	20	Tempo Indeterminato
227	01/04/2019	15811	OFFICINA EST	2.13.136.110	Operaio Qualificato Officina	Livello 3A	Operaio	MASCHILE	59	Tempo Indeterminato
228	02/05/2019	16261	OFFICINA EST	2.13.136.110	Operaio Qualificato Officina	Livello 3B	Operaio	MASCHILE	50	Tempo Indeterminato
229	01/06/2017	16130	OFFICINA OVEST	2.13.136.111	Operaio Specializzato Officina	Livello 4A	Operaio	MASCHILE	64	Tempo Indeterminato
230	01/07/2021	20088	OFFICINA OVEST	2.13.136.111	Operaio Qualificato Officina	Livello 3B	Operaio	MASCHILE	33	Tempo Determinato
231	17/03/2003	2250	AMMINISTRAZIONE FLOTTA/OFFICINA	2.13.136.72	Responsabile Segreteria UND	Livello 7A	Impiegato	FEMMINILE	55	Tempo Indeterminato
232	03/03/2003	609	RACCOLTA 1 - JOLANDA DI SAVOIA	2.13.32	Operatore plurimansione	Livello 3A	Operaio	FEMMINILE	51	Tempo Indeterminato
233	01/05/1995	2000	RACCOLTA 1 - JOLANDA DI SAVOIA	2.13.32	Resp. Sett. Servizi in appalto	Livello 7A	Impiegato	MASCHILE	52	Tempo Indeterminato
234	06/07/1998	2010	RACCOLTA 1 - JOLANDA DI SAVOIA	2.13.32	Assist. Tecnico Raccolta/Autista Pat. C	Livello 5A	Impiegato	MASCHILE	54	Tempo Indeterminato
235	01/06/1997	2780	RACCOLTA 1 - JOLANDA DI SAVOIA	2.13.32	Assist. Tecnico Raccolta/Autista Pat. C	Livello 5B	Impiegato	MASCHILE	53	Tempo Indeterminato
236	23/01/2007	3830	RACCOLTA 1 - JOLANDA DI SAVOIA	2.13.32	Assist. Tecnico Raccolta/Autista Pat. C	Livello 5A	Impiegato	MASCHILE	51	Tempo Indeterminato
237	02/04/2001	6112	RACCOLTA 1 - JOLANDA DI SAVOIA	2.13.32	Assist. Tecnico Raccolta/Autista Pat. C	Livello 5A	Impiegato	FEMMINILE	48	Tempo Indeterminato
238	01/05/2014	4171	RACCOLTA 1 - JOLANDA DI SAVOIA	2.13.32	Autista (No racc.) Pat.C & Op.Add. CCR	Livello 3A	Operaio	MASCHILE	62	Tempo Indeterminato
239	09/01/2023	43	RACCOLTA 1 - JOLANDA DI SAVOIA	2.13.32	Autista porta a porta	Livello 3B	Operaio	MASCHILE	42	Tempo Determinato
240	04/05/2015	530	RACCOLTA 1 - JOLANDA DI SAVOIA	2.13.32	Autista porta a porta	Livello 3A	Operaio	MASCHILE	52	Tempo Indeterminato
241	01/04/2019	660	RACCOLTA 1 - JOLANDA DI SAVOIA	2.13.32	Autista porta a porta	Livello 3B	Operaio	MASCHILE	51	Tempo Indeterminato
242	01/07/2011	855	RACCOLTA 1 - JOLANDA DI SAVOIA	2.13.32	Autista porta a porta	Livello 3A	Operaio	MASCHILE	63	Tempo Indeterminato
243	01/04/2019	881	RACCOLTA 1 - JOLANDA DI SAVOIA	2.13.32	Autista porta a porta	Livello 3A	Operaio	MASCHILE	37	Tempo Indeterminato
244	03/03/2021	886	RACCOLTA 1 - JOLANDA DI SAVOIA	2.13.32	Autista porta a porta	Livello 3B	Operaio	FEMMINILE	40	Tempo Indeterminato
245	01/07/2015	961	RACCOLTA 1 - JOLANDA DI SAVOIA	2.13.32	Autista porta a porta	Livello 3A	Operaio	MASCHILE	47	Tempo Indeterminato
246	27/03/2015	1189	RACCOLTA 1 - JOLANDA DI SAVOIA	2.13.32	Autista porta a porta	Livello 3A	Operaio	MASCHILE	61	Tempo Indeterminato
247	02/01/2023	1297	RACCOLTA 1 - JOLANDA DI SAVOIA	2.13.32	Autista porta a porta	Livello 3B	Operaio	FEMMINILE	53	Tempo Determinato
248	16/07/2015	1391	RACCOLTA 1 - JOLANDA DI SAVOIA	2.13.32	Autista porta a porta	Livello 3A	Operaio	MASCHILE	55	Tempo Indeterminato
249	03/03/2016	1420	RACCOLTA 1 - JOLANDA DI SAVOIA	2.13.32	Autista porta a porta	Livello 3A	Operaio	MASCHILE	57	Tempo Indeterminato
250	19/06/2014	1768	RACCOLTA 1 - JOLANDA DI SAVOIA	2.13.32	Autista porta a porta	Livello 3A	Operaio	MASCHILE	55	Tempo Indeterminato
251	02/01/2023	1774	RACCOLTA 1 - JOLANDA DI SAVOIA	2.13.32	Autista porta a porta	Livello 3B	Operaio	MASCHILE	58	Tempo Determinato
252	02/01/2023	1776	RACCOLTA 1 - JOLANDA DI SAVOIA	2.13.32	Autista porta a porta	Livello 3B	Operaio	MASCHILE	46	Tempo Determinato
253	09/06/2015	1856	RACCOLTA 1 - JOLANDA DI SAVOIA	2.13.32	Autista porta a porta	Livello 3A	Operaio	MASCHILE	52	Tempo Indeterminato
254	02/01/2023	1857	RACCOLTA 1 - JOLANDA DI SAVOIA	2.13.32	Autista porta a porta	Livello 3B	Operaio	MASCHILE	55	Tempo Determinato
255	01/09/2020	2185	RACCOLTA 1 - JOLANDA DI SAVOIA	2.13.32	Autista porta a porta	Livello 3B	Operaio	MASCHILE	58	Tempo Indeterminato
256	01/04/2015	2581	RACCOLTA 1 - JOLANDA DI SAVOIA	2.13.32	Autista porta a porta	Livello 3A	Operaio	MASCHILE	56	Tempo Indeterminato
257	02/07/2019	2753	RACCOLTA 1 - JOLANDA DI SAVOIA	2.13.32	Autista porta a porta	Livello 3B	Operaio	MASCHILE	53	Tempo Indeterminato
258	16/04/2019	3103	RACCOLTA 1 - JOLANDA DI SAVOIA	2.13.32	Autista porta a porta	Livello 3B	Operaio	MASCHILE	53	Tempo Indeterminato
259	16/11/2015	3225	RACCOLTA 1 - JOLANDA DI SAVOIA	2.13.32	Autista porta a porta	Livello 3A	Operaio	MASCHILE	53	Tempo Indeterminato
260	09/01/2023	3415	RACCOLTA 1 - JOLANDA DI SAVOIA	2.13.32	Autista porta a porta	Livello 3B	Operaio	MASCHILE	50	Tempo Determinato
261	16/11/2015	3643	RACCOLTA 1 - JOLANDA DI SAVOIA	2.13.32	Autista porta a porta	Livello 3A	Operaio	MASCHILE	48	Tempo Indeterminato
262	16/11/2015	3710	RACCOLTA 1 - JOLANDA DI SAVOIA	2.13.32	Autista porta a porta	Livello 3A	Operaio	MASCHILE	60	Tempo Indeterminato
263	02/05/2022	3968	RACCOLTA 1 - JOLANDA DI SAVOIA	2.13.32	Autista porta a porta	Livello 3B	Operaio	MASCHILE	45	Tempo Determinato
264	19/06/2014	3975	RACCOLTA 1 - JOLANDA DI SAVOIA	2.13.32	Autista porta a porta	Livello 3A	Operaio	MASCHILE	63	Tempo Indeterminato
265	04/06/2015	4221	RACCOLTA 1 - JOLANDA DI SAVOIA	2.13.32	Autista porta a porta	Livello 3A	Operaio	MASCHILE	53	Tempo Indeterminato
266	01/04/2019	4406	RACCOLTA 1 - JOLANDA DI SAVOIA	2.13.32	Autista porta a porta	Livello 3A	Operaio	MASCHILE	51	Tempo Indeterminato
267	01/05/2014	5258	RACCOLTA 1 - JOLANDA DI SAVOIA	2.13.32	Autista porta a porta	Livello 3A	Operaio	MASCHILE	49	Tempo Indeterminato
268	09/06/2015	5267	RACCOLTA 1 - JOLANDA DI SAVOIA	2.13.32	Autista porta a porta	Livello 3A	Operaio	MASCHILE	47	Tempo Indeterminato
269	01/07/2014	5283	RACCOLTA 1 - JOLANDA DI SAVOIA	2.13.32	Autista porta a porta	Livello 3A	Operaio	MASCHILE	39	Tempo Indeterminato
270	01/06/2015	5292	RACCOLTA 1 - JOLANDA DI SAVOIA	2.13.32	Autista porta a porta	Livello 3A	Operaio	MASCHILE	48	Tempo Indeterminato
271	17/08/2020	5304	RACCOLTA 1 - JOLANDA DI SAVOIA	2.13.32	Autista porta a porta	Livello 3B	Operaio	MASCHILE	64	Tempo Indeterminato
272	02/01/2023	5455	RACCOLTA 1 - JOLANDA DI SAVOIA	2.13.32	Autista porta a porta	Livello 3B	Operaio	MASCHILE	51	Tempo Indeterminato
273	01/03/2017	5553	RACCOLTA 1 - JOLANDA DI SAVOIA	2.13.32	Autista porta a porta	Livello 3A	Operaio	MASCHILE	62	Tempo Indeterminato
274	04/10/2019	5703	RACCOLTA 1 - JOLANDA DI SAVOIA	2.13.32	Autista porta a porta	Livello 3B	Operaio	MASCHILE	51	Tempo Indeterminato

N	Inizio	Codice Dipendente	U.O.	Codice U.O.	Mansione	Livello	qualifica	Sesso	Eta'	Tipo di rapporto attuale
275	01/07/2015	5726	RACCOLTA 1 - JOLANDA DI SAVOIA	2.13.32	Autista porta a porta	Livello 3A	Operaio	MASCHILE	35	Tempo Indeterminato
276	02/01/2023	5810	RACCOLTA 1 - JOLANDA DI SAVOIA	2.13.32	Autista porta a porta	Livello 3B	Operaio	MASCHILE	53	Tempo Determinato
277	27/03/2015	6091	RACCOLTA 1 - JOLANDA DI SAVOIA	2.13.32	Autista porta a porta	Livello 3A	Operaio	MASCHILE	56	Tempo Indeterminato
278	01/07/2020	6096	RACCOLTA 1 - JOLANDA DI SAVOIA	2.13.32	Autista porta a porta	Livello 3B	Operaio	MASCHILE	47	Tempo Indeterminato
279	01/05/2012	6170	RACCOLTA 1 - JOLANDA DI SAVOIA	2.13.32	Autista porta a porta	Livello 3A	Operaio	MASCHILE	40	Tempo Indeterminato
280	01/04/2019	6186	RACCOLTA 1 - JOLANDA DI SAVOIA	2.13.32	Autista porta a porta	Livello 3A	Operaio	MASCHILE	57	Tempo Indeterminato
281	16/11/2015	6212	RACCOLTA 1 - JOLANDA DI SAVOIA	2.13.32	Autista porta a porta	Livello 3A	Operaio	MASCHILE	54	Tempo Indeterminato
282	01/06/2021	20082	RACCOLTA 1 - JOLANDA DI SAVOIA	2.13.32	Autista porta a porta	Livello 3B	Operaio	FEMMINILE	43	Tempo Determinato
283	01/01/2014	943	RACCOLTA 1 - JOLANDA DI SAVOIA	2.13.32	Autista specializzato	Livello 4A	Operaio	MASCHILE	42	Tempo Indeterminato
284	01/04/2019	5714	RACCOLTA 1 - JOLANDA DI SAVOIA	2.13.32	Operatore Ecologico	Livello 3A	Operaio	MASCHILE	57	Tempo Indeterminato
285	01/04/2008	1753	RACCOLTA 1 - JOLANDA DI SAVOIA	2.13.32	Operatore PAP	Livello 2A	Operaio	FEMMINILE	55	Tempo Indeterminato
286	01/10/2022	2017	RACCOLTA 1 - JOLANDA DI SAVOIA	2.13.32	Operatore PAP	Livello 2B	Operaio	MASCHILE	22	Tempo Indeterminato
287	01/10/2022	2565	RACCOLTA 1 - JOLANDA DI SAVOIA	2.13.32	Operatore PAP	Livello 2B	Operaio	MASCHILE	24	Tempo Indeterminato
288	16/02/2004	3933	RACCOLTA 1 - JOLANDA DI SAVOIA	2.13.32	Operatore PAP	Livello 2A	Operaio	MASCHILE	57	Tempo Indeterminato
289	01/10/2022	3982	RACCOLTA 1 - JOLANDA DI SAVOIA	2.13.32	Operatore PAP	Livello 2B	Operaio	MASCHILE	23	Tempo Indeterminato
290	01/10/2022	5111	RACCOLTA 1 - JOLANDA DI SAVOIA	2.13.32	Operatore PAP	Livello 2B	Operaio	MASCHILE	20	Tempo Indeterminato
291	01/01/2021	6080	RACCOLTA 1 - JOLANDA DI SAVOIA	2.13.32	Operatore PAP	Livello 3B	Operaio	MASCHILE	24	Tempo Indeterminato
292	01/06/2020	20037	RACCOLTA 1 - JOLANDA DI SAVOIA	2.13.32	Operatore PAP	Livello 2B	Operaio	MASCHILE	40	Tempo Determinato
293	01/06/2020	20043	RACCOLTA 1 - JOLANDA DI SAVOIA	2.13.32	Operatore PAP	Livello 2B	Operaio	MASCHILE	24	Tempo Determinato
294	08/07/2022	20138	RACCOLTA 1 - JOLANDA DI SAVOIA	2.13.32	Operatore PAP	Livello 2B	Operaio	MASCHILE	19	Tempo Determinato
295	21/04/2004	410	RACCOLTA 1 - JOLANDA DI SAVOIA	2.13.32	Operatore specializzato PAP	Livello 3B	Operaio	FEMMINILE	56	Tempo Indeterminato
296	01/07/2014	622	RACCOLTA 1 - JOLANDA DI SAVOIA	2.13.32	Operatore specializzato PAP	Livello 3A	Operaio	MASCHILE	47	Tempo Indeterminato
297	01/01/2009	835	RACCOLTA 1 - JOLANDA DI SAVOIA	2.13.32	Operatore specializzato PAP	Livello 3B	Operaio	FEMMINILE	48	Tempo Indeterminato
298	01/01/2009	1732	RACCOLTA 1 - JOLANDA DI SAVOIA	2.13.32	Operatore specializzato PAP	Livello 3B	Operaio	FEMMINILE	46	Tempo Indeterminato
299	25/07/2006	3541	RACCOLTA 1 - JOLANDA DI SAVOIA	2.13.32	Operatore specializzato PAP	Livello 3B	Operaio	FEMMINILE	53	Tempo Indeterminato
300	21/04/2004	5645	RACCOLTA 1 - JOLANDA DI SAVOIA	2.13.32	Operatore specializzato PAP	Livello 3B	Operaio	FEMMINILE	56	Tempo Indeterminato
301	02/04/2001	4852	RACCOLTA 1 - JOLANDA DI SAVOIA	2.13.32	Spazzino raccoglitore	Livello 2A	Operaio	MASCHILE	60	Tempo Indeterminato
302	01/06/2017	16260	RACCOLTA 2 - OSTELLATO	2.13.33	Assist. Tecnico Raccolta/Autista Pat. C	Livello 5A	Impiegato	MASCHILE	57	Tempo Indeterminato
303	01/01/2008	5160	RACCOLTA 2 - OSTELLATO	2.13.33	Autista Autocompattatore	Livello 3A	Operaio	MASCHILE	39	Tempo Indeterminato
304	01/03/2017	556	RACCOLTA 2 - OSTELLATO	2.13.33	Autista porta a porta	Livello 3A	Operaio	MASCHILE	60	Tempo Indeterminato
305	01/07/2020	79	RACCOLTA 2 - OSTELLATO	2.13.33	Autista porta a porta	Livello 3B	Operaio	MASCHILE	50	Tempo Indeterminato
306	01/04/2019	212	RACCOLTA 2 - OSTELLATO	2.13.33	Autista porta a porta	Livello 3A	Operaio	MASCHILE	60	Tempo Indeterminato
307	02/01/2023	353	RACCOLTA 2 - OSTELLATO	2.13.33	Autista porta a porta	Livello 3B	Operaio	MASCHILE	29	Tempo Determinato
308	04/05/2015	615	RACCOLTA 2 - OSTELLATO	2.13.33	Autista porta a porta	Livello 3A	Operaio	FEMMINILE	64	Tempo Indeterminato
309	01/04/2019	739	RACCOLTA 2 - OSTELLATO	2.13.33	Autista porta a porta	Livello 3A	Operaio	MASCHILE	49	Tempo Indeterminato
310	01/03/2021	755	RACCOLTA 2 - OSTELLATO	2.13.33	Autista porta a porta	Livello 3B	Operaio	MASCHILE	55	Tempo Indeterminato
311	01/02/2017	829	RACCOLTA 2 - OSTELLATO	2.13.33	Autista porta a porta	Livello 3A	Operaio	MASCHILE	46	Tempo Indeterminato
312	02/01/2023	859	RACCOLTA 2 - OSTELLATO	2.13.33	Autista porta a porta	Livello 3B	Operaio	MASCHILE	53	Tempo Indeterminato
313	06/12/2016	874	RACCOLTA 2 - OSTELLATO	2.13.33	Autista porta a porta	Livello 3A	Operaio	MASCHILE	49	Tempo Indeterminato
314	02/01/2023	1255	RACCOLTA 2 - OSTELLATO	2.13.33	Autista porta a porta	Livello 3B	Operaio	MASCHILE	35	Tempo Indeterminato
315	04/05/2015	1310	RACCOLTA 2 - OSTELLATO	2.13.33	Autista porta a porta	Livello 3A	Operaio	FEMMINILE	55	Tempo Indeterminato
316	01/04/2019	1577	RACCOLTA 2 - OSTELLATO	2.13.33	Autista porta a porta	Livello 3A	Operaio	MASCHILE	39	Tempo Indeterminato
317	18/04/2017	1765	RACCOLTA 2 - OSTELLATO	2.13.33	Autista porta a porta	Livello 3A	Operaio	MASCHILE	54	Tempo Indeterminato
318	02/01/2023	1773	RACCOLTA 2 - OSTELLATO	2.13.33	Autista porta a porta	Livello 3B	Operaio	MASCHILE	52	Tempo Determinato
319	17/07/2019	1787	RACCOLTA 2 - OSTELLATO	2.13.33	Autista porta a porta	Livello 3B	Operaio	MASCHILE	55	Tempo Indeterminato
320	27/03/2015	2195	RACCOLTA 2 - OSTELLATO	2.13.33	Autista porta a porta	Livello 3A	Operaio	MASCHILE	54	Tempo Indeterminato
321	27/03/2015	3510	RACCOLTA 2 - OSTELLATO	2.13.33	Autista porta a porta	Livello 3A	Operaio	MASCHILE	60	Tempo Indeterminato
322	01/11/2015	3649	RACCOLTA 2 - OSTELLATO	2.13.33	Autista porta a porta	Livello 3A	Operaio	MASCHILE	60	Tempo Indeterminato
323	02/01/2023	3831	RACCOLTA 2 - OSTELLATO	2.13.33	Autista porta a porta	Livello 3B	Operaio	MASCHILE	60	Tempo Indeterminato
324	01/08/2015	3833	RACCOLTA 2 - OSTELLATO	2.13.33	Autista porta a porta	Livello 3A	Operaio	MASCHILE	52	Tempo Indeterminato
325	01/06/2015	3963	RACCOLTA 2 - OSTELLATO	2.13.33	Autista porta a porta	Livello 3A	Operaio	MASCHILE	50	Tempo Indeterminato
326	01/07/2014	3981	RACCOLTA 2 - OSTELLATO	2.13.33	Autista porta a porta	Livello 3A	Operaio	MASCHILE	47	Tempo Indeterminato
327	02/01/2023	4025	RACCOLTA 2 - OSTELLATO	2.13.33	Autista porta a porta	Livello 3B	Operaio	MASCHILE	48	Tempo Determinato
328	16/11/2015	4830	RACCOLTA 2 - OSTELLATO	2.13.33	Autista porta a porta	Livello 3A	Operaio	MASCHILE	57	Tempo Indeterminato
329	19/06/2014	5157	RACCOLTA 2 - OSTELLATO	2.13.33	Autista porta a porta	Livello 3A	Operaio	MASCHILE	57	Tempo Indeterminato

N	Inizio	Codice Dipendente	U.O.	Codice U.O.	Mansione	Livello	qualifica	Sesso	Eta'	Tipo di rapporto attuale
330	01/04/2019	5262	RACCOLTA 2 - OSTELLATO	2.13.33	Autista porta a porta	Livello 3A	Operaio	MASCHILE	53	Tempo Indeterminato
331	02/05/2019	5303	RACCOLTA 2 - OSTELLATO	2.13.33	Autista porta a porta	Livello 3B	Operaio	MASCHILE	46	Tempo Indeterminato
332	02/01/2023	5686	RACCOLTA 2 - OSTELLATO	2.13.33	Autista porta a porta	Livello 3B	Operaio	MASCHILE	58	Tempo Determinato
333	16/11/2015	5715	RACCOLTA 2 - OSTELLATO	2.13.33	Autista porta a porta	Livello 3A	Operaio	MASCHILE	45	Tempo Indeterminato
334	01/04/2019	6802	RACCOLTA 2 - OSTELLATO	2.13.33	Autista porta a porta	Livello 3A	Operaio	MASCHILE	57	Tempo Indeterminato
335	01/12/2022	20155	RACCOLTA 2 - OSTELLATO	2.13.33	Autista porta a porta	Livello 3B	Operaio	MASCHILE	45	Tempo Determinato
336	09/03/2023	20162	RACCOLTA 2 - OSTELLATO	2.13.33	Autista porta a porta	Livello 3B	Operaio	MASCHILE	48	Tempo Determinato
337	27/03/2023	20168	RACCOLTA 2 - OSTELLATO	2.13.33	Autista porta a porta	Livello 3B	Operaio	MASCHILE	40	Tempo Determinato
338	01/05/1995	4600	RACCOLTA 2 - OSTELLATO	2.13.33	Autista spazzatrice	Livello 4A	Operaio	MASCHILE	57	Tempo Indeterminato
339	01/01/2014	841	RACCOLTA 2 - OSTELLATO	2.13.33	Autista specializzato	Livello 4A	Operaio	MASCHILE	55	Tempo Indeterminato
340	01/01/2014	3944	RACCOLTA 2 - OSTELLATO	2.13.33	Autista specializzato	Livello 4A	Operaio	MASCHILE	48	Tempo Indeterminato
341	01/10/2022	1191	RACCOLTA 2 - OSTELLATO	2.13.33	Operatore PAP	Livello 2B	Operaio	MASCHILE	28	Tempo Indeterminato
342	01/10/2022	4320	RACCOLTA 2 - OSTELLATO	2.13.33	Operatore PAP	Livello 2B	Operaio	MASCHILE	26	Tempo Indeterminato
343	17/08/2022	5249	RACCOLTA 2 - OSTELLATO	2.13.33	Operatore PAP	Livello 3B	Operaio	MASCHILE	25	Tempo Indeterminato
344	03/10/2022	15862	RACCOLTA 2 - OSTELLATO	2.13.33	Operatore PAP	Livello 2B	Operaio	MASCHILE	30	Tempo Indeterminato
345	01/06/2020	20035	RACCOLTA 2 - OSTELLATO	2.13.33	Operatore PAP	Livello 2B	Operaio	MASCHILE	27	Tempo Determinato
346	23/11/2020	20060	RACCOLTA 2 - OSTELLATO	2.13.33	Operatore PAP	Livello 2B	Operaio	MASCHILE	28	Tempo Determinato
347	21/04/2004	5790	RACCOLTA 2 - OSTELLATO	2.13.33	Operatore specializzato PAP	Livello 3B	Operaio	FEMMINILE	55	Tempo Indeterminato
348	01/04/1996	5350	SERVIZI/APPALTI/SERVIZI A CHIAMATA	2.18	Resp. Servizi Territoriali	8 livello Quadro	Quadro	MASCHILE	62	Tempo Indeterminato
349	16/04/2007	297	SERVIZI A CHIAMATA	2.18.0.95	AMM.VO SERV.CHIAMATA/COMUNI/TRASPORTI/A	Livello 4B	Impiegato	FEMMINILE	38	Tempo Indeterminato
350	19/11/2007	2790	SERVIZI A CHIAMATA	2.18.0.95	Add.Amm.vo Tecnico	Livello 5A	Impiegato	MASCHILE	49	Tempo Indeterminato
351	01/05/1995	5400	CONSORZI DI FILIERA - APPALTO VETRO	2.18.158	SP.SETT.AMM.VO SERV. RACCOLTA-PIANIFICAZIO	Livello 7A	Impiegato	FEMMINILE	54	Tempo Indeterminato
352	13/05/2005	895	VERDE PUBBLICO / SAGRE / DDD / CORRELATI	2.18.159	Assistente al coord. Servizio Verde	Livello 7A	Impiegato	FEMMINILE	54	Tempo Indeterminato
353	11/01/2018	15531	VERDE PUBBLICO / SAGRE / DDD / CORRELATI	2.18.159	mm.vo Contabile Sagre/Manifestazioni/Abbandono	Livello 4B	Impiegato	MASCHILE	36	Tempo Indeterminato
354	01/06/2017	16430	VERDE PUBBLICO - DDD - SAGRE	2.18.159.102	Op.Segret.suppl.Servizi ambientali	Livello 4A	Impiegato	FEMMINILE	60	Tempo Indeterminato
355	02/04/2001	4904	SERVIZI CORRELATI	2.18.159.128	Assistente coord. Servizi Igiene Ambient	Livello 5A	Impiegato	FEMMINILE	60	Tempo Indeterminato
356	10/11/2003	5380	SERVIZI CORRELATI	2.18.159.128	Resp. Servizi minori correlati alla raccolta	Livello 7A	Impiegato	MASCHILE	52	Tempo Indeterminato
357	01/02/1996	5251	AREA AMMINISTRATIVA	3	Resp. Area Amministrativa	8 livello Quadro	Quadro	MASCHILE	58	Tempo Indeterminato
358	01/05/1995	6000	PERSONALE	3.1.116	Resp. Settore Risorse Umane	Livello 7A	Impiegato	FEMMINILE	60	Tempo Indeterminato
359	03/03/2003	3954	SEGRETERIA PERSONALE	3.1.116.0.13	Add.Amm.vo Ufficio Personale	Livello 4A	Impiegato	FEMMINILE	59	Tempo Indeterminato
360	01/01/2019	4277	GESTIONE HE	3.1.116.26	Add.Amm.vo Ufficio Personale	Livello 3B	Impiegato	FEMMINILE	34	Tempo Indeterminato
361	01/01/2017	3050	GESTIONE HE	3.1.116.26	Addetto informatico HR	Livello 5A	Impiegato	MASCHILE	63	Tempo Indeterminato
362	31/12/2016	4822	PAGHE - CONTRIBUTI - PENSIONI	3.1.116.28	Addetto gestione Paghe e Presenze	Livello 5A	Impiegato	FEMMINILE	58	Tempo Indeterminato
363	01/06/2017	15580	CONTABILITA' GENERALE	3.1.151	Ass. Amm. Contabile	Livello 5A	Impiegato	FEMMINILE	44	Tempo Indeterminato
364	09/05/1995	3700	CONTABILITA' GENERALE	3.1.151	Resp. Sett.Bilancio e Contabil.	Livello 7A	Impiegato	FEMMINILE	54	Tempo Indeterminato
365	01/06/2017	15810	CONTABILITA' GENERALE	3.1.151	ASSISTENTE AMMINISTRATIVO CONTABILE	Livello 5B	Impiegato	FEMMINILE	43	Tempo Indeterminato
366	01/06/2017	16210	CICLO ATTIVO	3.1.151.3	Assistente Amministrativo Contabilità Ciclo Attivo	Livello 5B	Impiegato	FEMMINILE	38	Tempo Indeterminato
367	04/06/2007	205	CICLO PASSIVO	3.1.151.97	Assist. Amm.vo Ufficio Contabilità	Livello 5A	Impiegato	FEMMINILE	61	Tempo Indeterminato
368	01/06/2017	15740	CICLO PASSIVO	3.1.151.97	Ass. Amm. Contabile	Livello 5A	Impiegato	MASCHILE	52	Tempo Indeterminato
369	22/07/2002	5150	CICLO PASSIVO	3.1.151.97	Add.Ammministrativo Contabil.	Livello 5A	Impiegato	FEMMINILE	47	Tempo Indeterminato
370	07/02/2022	20123	CICLO PASSIVO	3.1.151.97	Add.to Amm.vo Contabile Qualificato	Livello 4B	Impiegato	FEMMINILE	32	Tempo Determinato
371	01/03/2005	900	FATTURAZIONE E RISCOSSIONE	3.17.109	Addetto amm.vo Back Office	Livello 4A	Impiegato	FEMMINILE	43	Tempo Indeterminato
372	09/03/2004	1071	FATTURAZIONE E RISCOSSIONE	3.17.109	Resp.Back Office	Livello 7A	Impiegato	MASCHILE	44	Tempo Indeterminato
373	21/09/2015	5623	FATTURAZIONE E RISCOSSIONE	3.17.109	Add. rendicontazione incassi e rimborsi	Livello 3A	Impiegato	FEMMINILE	54	Tempo Indeterminato
374	16/04/2003	5705	FATTURAZIONE E RISCOSSIONE	3.17.109	Coord.Back Office	Livello 6A	Impiegato	FEMMINILE	46	Tempo Indeterminato
375	01/06/2017	15840	FATTURAZIONE E RISCOSSIONE	3.17.109	ASSISTENTE FATTURAZIONE E RECUPERO CREDITI	Livello 5B	Impiegato	FEMMINILE	48	Tempo Indeterminato
376	16/09/2010	3545	SEGRETERIA TARIFFA	3.17.155	Add. Sportello Clienti	Livello 4A	Impiegato	FEMMINILE	48	Tempo Indeterminato

ALLEGATO F

Elenco banche dati

Contratto di Servizio

GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI

nel bacino territoriale dei Comuni di Bondeno, Cento, Codigoro, Comacchio, Copparo, Fiscaglia, Goro, Jolanda di Savoia, Lagosanto, Masi Torello, Mesola, Ostellato, Poggio Renatico, Portomaggiore, Riva del Po, Terre del Reno, Tresignana, Vigarano Mainarda, Voghiera (FE)

Spett.le ATERSIR

Via Cairoli 8/F- 40121 Bologna

c.a. Dirigente Area Regolazione
Dott. Stefano Miglioli

Copparo, 29 settembre 2023

AA/vb

Oggetto: Elenco banche dati relative al servizio SGRU – Clara Spa

Il sottoscritto, Alfredo Amman, nato a Roma il 18 aprile 2023, in qualità di Direttore Generale della Società Clara Spa, richiamati i poteri conferiti al sottoscritto Direttore Generale con Procura speciale a rogito notaio Dott.ssa Luisa Vacchi di Ferrara in data 06/03/2023 Rep. n. 8898/5581, registrato a Ferrara il 23/03/2023 al n. 1979 serie 1T, in esecuzione della delibera del Consiglio di Amministrazione in data 25/11/2022, ai fini della documentazione in allegato al contratto di servizio per l'affidamento de "Gestione dei rifiuti urbani ed assimilati nel bacino territoriale dei comuni di comuni di Bondeno, Cento, Codigoro, Comacchio, Copparo, Fiscaglia, Goro, Jolanda di savoia, Lagosanto, Masi Torello, Mesola, Ostellato, Poggio Renatico, Portomaggiore, Riva del Po, Terre del Reno, Tresignana, Vigarano Mainarda, Voghiera (FE)"

Certifica

Che le banche dati utenza servita risiedono su software presenti in azienda come segue:

WinTarif

Basato su database relazionale, accesso tramite applicativo web, database residente nel cloud, gestisce, in forma manuale o semi-automatica, aperture, cessazioni e variazioni delle posizioni degli utenti, sulla base dei dati ricevuti dagli uffici comunali, gestisce il ciclo di fatturazione e le attività di recupero crediti.

CLARA s.p.a.

www.clarambiente.it

info@clarambiente.it

clara@pec.clarambiente.it

tel. +39 0532 389111

Capitale sociale € 2.442.320,00 i.v.
C.F. e P.IVA 01004910384
Iscrizione Registro Imprese di Ferrara
n. 01004910384

Sede Legale e Amministrativa
Via A. Volta, 26/a
44034 Copparo (Fe)

Ufficio Clienti Cento
Via B. Malamini, 1
44042 Cento (Fe)

Ufficio Clienti Comacchio
via dei Govi, 4
44022 Comacchio (Fe)

Ufficio Clienti Copparo
Via G. Marconi, 42
44034 Copparo (Fe)



DBW RSU

Basato su database relazionale, accesso tramite applicativo web, database residente nel cloud, gestisce le movimentazioni delle attrezzature associate alle utenze, la distribuzione massiva e puntuale e le segnalazioni dell'utenza.

Sudette piattaforme sono aggiornate tramite trasferimento dati direttamente dalle Amministrazioni Comunali - Ufficio Anagrafi dei comuni serviti.

Saluti cordiali.



Firmato digitalmente da:
AMMAN ALFREDO
Firmato il 01/10/2023 17:54
Seriale Certificato: 2335042
Valido dal 31/03/2023 al 31/03/2026
InfoCamere Qualified Electronic Signature CA

(Il Direttore Generale)
Alfredo Amman



**GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI NEL BACINO
TERRITORIALE DEI COMUNI DI
BONDENO, CENTO, CODIGORO, COMACCHIO, COPPARO,
FISCAGLIA, GORO, JOLANDA DI SAVOIA, LAGOSANTO, MASI
TORELLO, MESOLA, OSTELLATO, POGGIO RENATICO,
PORTOMAGGIORE, RIVA DEL PO, TERRE DEL RENO,
TRESIGNANA, VIGARANO MAINARDA, VOGHIERA.**

Disciplinare Tecnico
Allegato al Contratto di Servizio

Ottobre 2023

INDICE

Sommario

INDICE.....	2
CAPO I – PREMESSA ED OBIETTIVI.....	5
Art. 1 - Premessa.....	5
Art. 2- Obiettivi prestazionali	5
Art. 3 - Piano Annuale delle Attività.....	6
Art. 4 - Bacino territoriale dei Servizi	9
Art. 5 - Servizi di Base oggetto di Concessione	10
Art. 6 - Servizi integrativi.....	13
CAPO II - FASE DI AVVIO DEI SERVIZI.....	14
Art. 7 - Fase di avvio dei servizi.....	14
CAPO III - PRESCRIZIONI TECNICHE E MODALITÀ DI ESECUZIONE DEI SERVIZI DI RACCOLTA E TRASPORTO	15
Art. 8 - Generalità.....	15
Art. 9 - Caratteristiche del Servizio di Raccolta Domiciliare	18
Art. 10 - Caratteristiche del servizio stradale informatizzato	21
Art. 11 - Caratteristiche del servizio di raccolta tramite Ecomobile ed Ecostop.....	25
Art. 12 – Caratteristiche del servizio in strutture/casette stazionarie informatizzate e di servizi di raccolta per utenze domestiche e non domestiche specificamente autorizzate (denominate Isole di Flessibilizzazione)	27
Art. 13-Raccolta presso grandi utenze non domestiche.....	29
Art. 14 - Raccolta, trasporto e trattamento degli indumenti dismessi.....	30
Art. 15 - Modalità organizzative dei servizi a chiamata.....	31
Art. 16 - Raccolta dei Rifiuti Urbani Pericolosi (RUP).....	34
Art. 17 - Rifiuti Cimiteriali	35
Art. 18 - Raccolte presso utenze specifiche	36
Art. 19 - Effettuazione dell’attività di trasporto dei rifiuti e modalità di loro pesatura	37
CAPO IV - PREVENZIONE RIFIUTI	37
Art. 20 - Principi generali in materia di riduzione, riutilizzo e preparazione per il riutilizzo dei rifiuti	37
Art. 21 - Autocompostaggio	40
Art. 22 - Prevenzione degli sprechi alimentari	41
CAPO V - CENTRI DI RACCOLTA	42
Art. 23 - Raccolta dei rifiuti nei Centri di Raccolta.....	42
Art. 23bis - Modalità operative di gestione dei Centri di Raccolta	47
Art.23ter - Sistema di controllo e registrazione dei rifiuti nei Centri di Raccolta	50
Art.23quater – Attrezzature dei Centri di Raccolta.....	51
Art. 24 - Manutenzione straordinaria, adeguamento e realizzazione di nuovi Centri di Raccolta	51
CAPO VI - PRESCRIZIONI TECNICHE E MODALITÀ DI ESECUZIONE DEI SERVIZI DI IGIENE URBANA	52
Art. 25 - Spazzamento del suolo pubblico.....	52
Art. 26 - Lavaggio delle strade	58
Art. 27 - Pulizia e raccolta dei Rifiuti di Mercati, Fiere, Sagre e Manifestazioni.....	59
Art. 28 - Lavaggio dei Cassonetti	61
Art. 29 - Raccolta e Trasporto Rifiuti Abbandonati	61
CAPO VII - PRESCRIZIONI TECNICHE E MODALITÀ DI ESECUZIONE DEI SERVIZI DI COMUNICAZIONE E SENSIBILIZZAZIONE	62
Art. 30 - Piano di comunicazione e sensibilizzazione	62

Art. 31 - Start-up del servizio	64
Art. 32 - Campagna di comunicazione a regime.....	76
Art. 33 - Censimento delle Utenze.....	78
Art. 34 - Formazione degli operatori impiegati nel servizio e degli altri soggetti coinvolti.....	81
Art. 35 - Mailing utenze domestiche e non domestiche	82
Art. 36 - Materiali di visibilità.....	83
Art. 37 - Attività di Informazione direttaIncontri pubblici.....	83
Art. 38 - Sistema informativo e rapporti con l'utenza: applicazione per smartphone e tablet	85
Art. 39 - Comunicazione dei risultati.....	87
Art. 40 - Distribuzione delle attrezzature per la raccolta differenziata domiciliare e stradale informatizzata	87
Art. 41 - Numero Verde	89
Art. 42 - Carta della qualità	89
Art. 43 - Attivazione di uffici di relazione col pubblico denominati Sportelli Utenza	89
Art. 44 - Customer care.....	90
Art. 45 - Customer Satisfaction	91
Art. 46 - Agenti Accertatori.....	92
CAPO VIII - MEZZI E ATTREZZATURE.....	93
Art. 47 - Caratteristiche tecniche delle attrezzature di raccolta	93
Art. 48 - Variazioni delle quantità di attrezzature in fase di esecuzione.....	95
Art. 49 - Caratteristiche minime dei mezzi.....	95
CAPO IX - CONTROLLO E MONITORAGGIO DEI SERVIZI	98
Art. 50 - Modalità di controllo e monitoraggio dei servizi	98
Art. 51 - Sistema di interscambio informativo duale per il controllo e la gestione dei dati	98
Art. 52 - Banca dati utenze e attrezzature	102
CAPO X - SERVIZIO DI GESTIONE DEL SISTEMA TARIFFARIO CORRISPETTIVOE ADEMPIMENTI CONSEGUENTI	104
Art. 53 - Gestione della Tariffa di natura corrispettiva ex art. 1 comma 668 L.147/2013 e s.m.i.....	104
Art. 53bis – Sistema di misurazione dei rifiuti adottato dall’Aggiudicatario	104
Art. 54 – Modalità di svolgimento del servizio di gestione della Tariffa di naturacorrispettiva	105
Art. 55 – Piano Economico Finanziario e articolazione tariffaria	105
Art. 56 – Monitoraggio sull’attuazione del Piano Economico Finanziario edell’articolazione tariffaria	106
CAPO XI - PRESCRIZIONI TECNICHE E MODALITÀ DI ESECUZIONE DEI SERVIZI DI GESTIONE OPERATIVA DI IMPIANTI DI TRATTAMENTO E SMALTIMENTO RIFIUTI E GESTIONE POST-OPERATIVA DI DISCARICHE.....	107
Art. 57 - Gestione operativa di impianti di trattamento e smaltimento rifiuti e gestionepost-operativa delle discariche ubicate nel bacino territoriale	107
Art. 58 - Attività oggetto della gestione operativa di impianti di trattamento e smaltimentorifiuti e gestione post operativa di discariche affidate in concessione	108
Art. 59 - Organizzazione della gestione operativa di impianti di trattamento e smaltimento rifiuti e gestione post operativa di discariche affidate in concessione e personale impiegato.....	114
Art. 60 - Controllo del percolato.....	115
Art. 61 - Controllo del biogas	117
Art. 62 - Attività di disinfezione, derattizzazione e demuscazione	118
Art. 63 - Manutenzione di mezzi, attrezzature ed impianti, manutenzione straordinaria eadeguamento	118
Art. 64 – Servizio di Pulizia Spiagge.....	120
CAPO XII - SERVIZI GENERALI AMMINISTRATIVI E TECNICI	123
Art. 65 -Struttura aziendale.....	123
Art. 66 - Responsabile operativo dell’Affidatario	123

Art. 67 - Responsabile dei servizi informatici	124
Art. 68 - Servizio di reperibilità e pronto intervento	124
Art. 69 - Sede operativa del Gestore e organizzazione territoriale	125

CAPO I – PREMESSA ED OBIETTIVI

Art. 1 - Premessa

L'oggetto del presente documento è la disciplina tecnica dell'affidamento del servizio di gestione integrata dei rifiuti urbani del Bacino Territoriale dei Comuni di Bondeno, Cento Codigoro, Comacchio, Copparo, Fiscaglia, Goro, Jolanda di Savoia, Lagosanto, Masi Torello, Mesola, Ostellato, Poggio Renatico, Portomaggiore, Riva del Po, Terre del Reno, Tresignana, Vigarano Mainarda, Voghiera, come definito all'art. 2 del Contratto di Servizio, effettuato con ridotto impatto ambientale nel rispetto del Piano d'azione per la sostenibilità ambientale dei consumi nel settore della pubblica amministrazione (PAN GPP) e del Decreto del Ministro dell'Ambiente e della Tutela del Territorio e del Mare del 13/02/2014.

Il Documento in oggetto contempla i rapporti, in funzione del Servizio di Gestione dei Rifiuti Urbani come definito e regolato dal D.lgs. n.152/2006 e dalla normativa regionale (L.R. 23/2011), tra l'Agenzia Territoriale dell'Emilia Romagna per i Servizi Idrici e Rifiuti (di seguito "ATERSIR" o "Agenzia" o "Concedente") e CLARA S.p.A..

Il presente documento disciplina il contenuto del servizio e dei connessi adempimenti in capo al Gestore, provvedendo in particolare a stabilire, congiuntamente agli allegati tecnici al presente Disciplinare, i principi di disciplina e le modalità di erogazione dei diversi segmenti costitutivi del servizio di gestione dei rifiuti urbani, nonché i relativi Standard Minimi Prestazionali (SMP), qualitativi e quantitativi.

Non potranno essere richieste integrazioni contrattuali o maggiori costi a carico dell'Agenzia e/o degli utenti per errate valutazioni del Gestore rispetto a quanto riportato nel Piano Industriale (nel seguito, PI) presentato e al Piano Economico Finanziario di Affidamento. (nel seguito, PEFA)

Art. 2- Obiettivi prestazionali

Il Gestore è tenuto a rispettare sia gli obiettivi di legge in termini di raccolta differenziata e percentuali di riciclaggio (D.Lgs. 152/2006 e smi, L.R. Emilia Romagna n. 16/2015), sia gli obiettivi posti dal Piano Regionale Rifiuti Bonifiche approvato dall'Assemblea Legislativa (Deliberazione Assembleare n. 87 del 12 luglio 2022).

Si precisa che ai fini del computo della percentuale di raccolta differenziata si deve operare come espresso dalla normativa regionale vigente (Delibera di Giunta Regionale n. 2218 del 13 dicembre 2016). Si precisa che secondo la L.R. Emilia Romagna n. 16/2015 il calcolo delle rese di raccolta differenziata deve essere computato secondo la metodologia di calcolo elaborata dall'Istituto Superiore per la Protezione e la Ricerca ambientale (ISPRA).

Art. 3 - Piano Annuale delle Attività

Sulla base e nel rispetto dei criteri, degli standard e di ogni altra prescrizione posta dal Contratto, e dal presente Disciplinare Tecnico, per la specifica di dettaglio e la conseguente quantificazione delle obbligazioni reciproche è predisposto, per ogni Comune (o bacino tariffario) servito, in tempi congrui per le necessità dell'Agenzia, dei Comuni e del Gestore, e comunque entro il 30 novembre di ogni anno a valere sull'annualità successiva, un **Piano Annuale delle Attività (PAA)**, redatto dal Gestore, secondo le modalità e gli schemi tipo, anche cartografici, preposti e concordati con l'Agenzia, composto da una relazione illustrativa, dai Piani Operativi o di Lavoro di ogni singola attività e comunque contenente le informazioni di seguito esplicitate. L'Agenzia si riserva di apportare tutte le modifiche che riterrà opportune congruamente con i contenuti del Contratto e degli allegati dello stesso, incluso il presente Disciplinare Tecnico. Il Gestore dovrà successivamente attenersi ai singoli Piani di Lavoro e comunque dovrà comunicare con almeno due giorni di anticipo eventuali varianti concordate con l'Agenzia (esempio i percorsi dei mezzi).

Per il primo anno di servizio, il **Piano Annuale delle Attività (PAA)** relativo all'anno in corso è predisposto entro 60 giorni dalla stipula del Contratto. Tale scadenza, potrà essere prorogata in accordo con l'Agenzia, comunque in tempo utile per l'approvazione del PEF.

Il Piano Annuale delle Attività, approvato dall'Agenzia, sarà soggetto a verifica attraverso la rendicontazione effettuata annualmente ai sensi della D.G.R. 754/12 od ogni altra modalità di rendicontazione predisposta dall'Agenzia.

Il Piano Annuale delle Attività, secondo le modalità e gli schemi tipo, anche cartografici, preposti e concordati con l'Agenzia, dovrà riportare i seguenti contenuti:

A. Definizione del territorio con riferimento ai singoli Comuni afferenti all'Ambito Territoriale:

1. Abitanti serviti e caratterizzazione delle utenze (distinguendo per le utenze domestiche tra residenti e non e caratterizzando la struttura abitativa e per le utenze non domestiche in base alla categoria, anche con riferimento alla classificazione ai sensi del D.P.R. 158/99 o a diverse indicazioni da parte dell'Agenzia);
2. Classificazione delle utenze domestiche e non domestiche per tipologia di servizio e di rifiuto;
3. Cronoprogramma e modalità di avvio di eventuali nuovi servizi previsti nell'anno solare (eliminazione e collocazione/distribuzione di nuovi contenitori, censimento territoriale ed eventuali ulteriori attività propedeutiche);
4. Flussi di rifiuti attesi dai diversi servizi e complessivi distinto per merceologia;
5. Planimetrie riportanti:
 - perimetri del territorio per tipologia di servizio (servizi di raccolta, spazzamento e accessori);
 - dislocazione punti di raccolta mobili e fissi per tipologia (isole ecologiche di base, Centri di Raccolta, punti di raccolta itineranti, ecc.).

B. Piano di lavoro dei Servizi oggetto di concessione:

B.1 Per ciascun servizio di raccolta (stradale, domiciliare, a chiamata, itineranti, Centri di Raccolta, altri servizi di raccolta):

1. Rifiuti raccolti;
2. Tipologia di Utenze servite e numero;
3. Descrizione territoriale, anche su base cartografica, dei percorsi di raccolta per singolo servizio e per squadra di raccolta, compresa indicazione delle aree previste per le fasi di trasbordo dai mezzi satellite al mezzo madre;
4. Frequenza e Giornate di raccolta;
5. Orario di svolgimento del servizio;
6. Piano Operativo Settimanale Standard dei servizi di Raccolta;
7. Personale impiegato (nominativo, ore e livello contrattuale);
8. Mezzi impiegati (caratteristiche, ore e tipologia);
9. Elenco ed ubicazione attrezzature utilizzate e programmate, sia pluriannuali che annuali (tipologia, numero);
10. Modalità di riconoscimento utenza (laddove presente);
11. Interventi di manutenzione programmati.

B.2 Per ciascun servizio di igiene urbana (spazzamento manuale, spazzamento meccanizzato/misto, mercati e manifestazioni, lavaggio strade, lavaggio contenitori, altri servizi accessori):

1. Area servita con indicazione planimetrica, elenco vie, superficie;
2. Descrizione territoriale, anche su base cartografica, dei percorsi di spazzamento per singola modalità e squadra;
3. Frequenza e Giornate di servizio;
4. Orario di svolgimento del servizio;
5. Piano Operativo Settimanale Standard dei servizi di igiene urbana;
6. Personale impiegato (nominativo, ore e livello contrattuale);
7. Mezzi impiegati (caratteristiche, ore e tipologia);
8. Elenco ed ubicazione attrezzature utilizzate e programmate, sia pluriannuali che annuali (tipologia, numero);
9. Interventi di manutenzione programmati.

B.3 Servizi di comunicazione e sensibilizzazione e di start up di nuovi servizi:

1. Piano di comunicazione e sensibilizzazione riportante: utenze target per azioni di educazione e comunicazione ambientale, comunicazione alle scuole, materiali-strumenti e iniziative di comunicazione previste, ivi incluse le attività di comunicazione digitale (es. web, social network, app), di informazione diretta e di animazione territoriale (es. Attraverso sportelli utenza incontri, numero verde e altri vettori) e relativo media planning, piano di formazione degli operatori e quant'altro comunque richiesto in conformità al Capo VII del presente Disciplinare;
2. Piano di Start Up dei nuovi servizi previsti nell'annualità, comprensivo di modalità di consegna attrezzature alla cittadinanza e rimozione contenitori.

Il Piano di Comunicazione ed il Piano di Start Up dovranno contenere informazioni quantitative e qualitative per ciascun vettore/servizio attivato sul territorio con specifica delle attività svolte programmate.

C. Informazioni economiche e finanziarie:

1. Il Gestore è tenuto a riportare il quadro economico derivato dal Piano Annuale delle Attività come desunto dall'ultimo PEF approvato secondo la metodica vigente, dando evidenza di eventuali servizi integrativi richiesti dal Comune o dall'Agenzia per l'anno in parola, della

relativa stima economica e che saranno riconosciuti ai sensi della metodologia tariffaria vigente.

D. Modalità di contatto e organigramma aziendale:

Il Gestore è tenuto ad indicare, all'interno del Piano Annuale delle Attività, l'organigramma aziendale comprensivo di indicazioni e contatti dei responsabili organizzativi territoriali e del responsabile operativo del Gestore.

Le indicazioni contenute nel Piano Annuale delle Attività sono da intendersi di maggior dettaglio rispetto a quanto già indicato nel Contratto e negli allegati dello stesso, incluso il presente Disciplinare Tecnico.

Con il Piano Annuale delle Attività, si provvede all'eventuale adeguamento degli standard e dei dimensionamenti tecnici dei servizi indicati nel Piano dell'anno precedente. Revisioni più temporalmente ravvicinate potranno essere effettuate qualora se ne verifichi la necessità.

Art. 4 - Bacino territoriale dei Servizi

Il Bacino territoriale di riferimento per l'erogazione del servizio è costituito dal territorio dei seguenti Comuni: Bondeno, Cento Codigoro, Comacchio, Copparo, Fiscaglia, Goro, Jolanda di Savoia, Lagosanto, Masi Torello, Mesola, Ostellato, Poggio Renatico, Portomaggiore, Riva del Po, Terre del Reno, Tresignana, Vigarano Mainarda, Voghiera, della provincia di Ferrara.

Il perimetro di esercizio del servizio, nella situazione standard, coincide con l'intero territorio dei suddetti Comuni. L'insieme delle porzioni di territorio soggette alle diverse componenti del servizio è definito in funzione del tessuto urbanistico e delle compatibilità tecniche ed economiche, ed è dettagliato nel Piano Annuale delle Attività.

Salvo diversa specificazione riportata nel Piano Annuale delle Attività, il servizio viene espletato operando la raccolta su tutte le aree pubbliche o private ad uso pubblico, essendo escluso in generale l'obbligo per il Gestore di espletare attività di raccolta in aree private.

In particolare, per i servizi di spazzamento e di igiene urbana si considerano come territorio interessato dall'erogazione del servizio le seguenti casistiche a titolo esemplificativo:

- a. le strade e piazze classificate fra le comunali ai sensi della legge 12 febbraio 1958 n. 126 e le nuove strade comunali la cui costruzione viene notificata al Gestore dai Comuni;

- b. le strade vicinali classificate di uso pubblico ai sensi della legge 12 febbraio 1958 n. 126;
- c. le strade private comunque soggette ad uso pubblico purché dotate di tutti i seguenti requisiti:
 - i. aperte permanentemente al pubblico transito senza limitazioni di sorta (cartelli, sbarre, cancelli, catene, cippi, ecc.);
 - ii. dotate di regolare pavimentazione permanente sulla carreggiata e sui marciapiedi;
 - iii. dotate di regolare sistema di smaltimento delle acque piovane (tombinatura, bocche di lupo, caditoie, pozzetti di sedimentazione, cunette);
- d. i marciapiedi delle strade sopraelencate;
- e. la viabilità all'interno delle aree a verde recintate quali parchi e giardini;
- f. piste ciclabili e ciclo-pedonali.

Eventuali aggiornamenti delle aree di svolgimento del servizio potranno essere concordati tra le parti. La modifica delle aree di svolgimento deve comunque essere autorizzata dall'Agenzia. Il Gestore è tenuto ad aggiornare annualmente le planimetrie, in caso di variazioni, e comunque a fornire all'Agenzia planimetrie riportanti le aree di servizio per modalità di svolgimento alla presentazione del primo Piano Annuale delle Attività di cui all'art. 3.

Art. 5 - Servizi di Base oggetto di Concessione

I servizi affidati al Gestore comprendono le seguenti attività, dettagliate nelle relative modalità e quantità nella Documentazione allegata:

- i. raccolta e trasporto di rifiuti urbani nella definizione di cui all'art. 183 comma 1, lett. b-ter) del d.lgs. n. 152/2006 e s.m.i. ed in particolare:
- ii. I rifiuti domestici indifferenziati e da raccolta differenziata, ivi compresi: carta e cartone, vetro, metalli, plastica, rifiuti organici, legno, tessili, imballaggi, rifiuti di apparecchiature elettriche ed elettroniche, rifiuti da pile e accumulatori e rifiuti ingombranti, ivi compresi materassi e mobili;
- iii. I rifiuti indifferenziati e da raccolta differenziata provenienti da altre fonti che sono simili per natura e composizione ai rifiuti domestici indicati nell'allegato L-Quater prodotti dalle attività riportate nell'allegato L-Quinquies;
- iv. la raccolta in modo differenziato di rifiuti pericolosi (Rifiuti Urbani Pericolosi – RUP) quali pile esaurite, medicinali scaduti, contenitori etichettati T e/o F prodotti da utenze domestiche;
- v. la raccolta degli oli vegetali esausti prodotti da utenze domestiche e non domestiche;
- vi. la raccolta degli indumenti dismessi, rifiuti tessili e stracci prodotti da utenze domestiche;

- vii. la raccolta dei rifiuti derivanti dalla manutenzione del verde pubblico come foglie, sfalci d'erba e potature di alberi nonché i rifiuti provenienti dalla pulizia dei mercati;
- viii. La raccolta del cemento-amianto incapsulato prodotti da utenze domestiche, con particolare attenzione ai flussi di rifiuti destinabili a preparazione per il riutilizzo;
- ix. la raccolta di ulteriori frazioni differenziate di rifiuti urbani, come specificato anche negli allegati al presente Disciplinare;
- x. il trasporto dei rifiuti indicati ai precedenti punti presso centri autorizzati di riciclo e/o preparazione per il riutilizzo e/o smaltimento/trattamento finale e/o di stoccaggio/deposito preliminare;
- xi. la gestione, inclusa manutenzione ordinaria, ed il presidio dei centri di raccolta, con particolare attenzione ai flussi di beni destinabili a riutilizzo e di rifiuti destinabili alla preparazione per il riutilizzo;
- xii. la gestione ed il presidio delle stazioni ecologiche itineranti.
- xiii. i servizi di igiene urbana e spazzamento delle strade, delle piazze e delle aree pubbliche o ad uso pubblico e di parcheggio e servizi annessi, nonché la pulizia delle rive marittime, fluviali e lacuali;
- xiv. il servizio di lavaggio dei contenitori stradali;
- xv. la rimozione dei rifiuti urbani abbandonati di qualunque natura o provenienza, giacenti sulle strade o aree pubbliche o sulle strade o aree private ad uso pubblico;
- xvi. l'attività di informazione e sensibilizzazione degli utenti anche ai fini della prevenzione dei rifiuti;
- xvii. l'attivazione e gestione di un sistema di contabilizzazione e misurazione puntuale del conferimento dei rifiuti da parte delle utenze, per almeno la frazione indifferenziata a trattamento/smaltimento, e dei conferimenti ai Centri di Raccolta;
- xviii. la pulizia delle spiagge dei litorali afferenti ai territori gestiti, la relativa vagliatura dei rifiuti raccolti con la finalità di ottenere materiale sabbioso riutilizzabile ed infine l'attività di ripascimento degli arenili sulla base delle indicazioni fornite dagli enti competenti;
- xix. Il ritiro e l'avvio a trattamento/smaltimento dei rifiuti accidentalmente pescati nonché quelli volontariamente raccolti anche attraverso campagne di pulizia in mare nei laghi nei fiumi e nelle lagune
- xx. la gestione post operativa, inclusa manutenzione ordinaria, della discarica di Bondeno e la gestione dei percolati della discarica in post gestione di Valle Isola (Comacchio);
- xxi. l'attività di avvio a recupero delle frazioni differenziate;
- xxii. la commercializzazione dei rifiuti differenziati;

xxiii. altri servizi eventualmente specificati dal Gestore.

Per quanto attiene, in particolare, i servizi di raccolta dei rifiuti urbani ed il loro trasporto, si precisa che il servizio si compone delle seguenti attività:

- xxiv. la fornitura e la collocazione su suolo pubblico delle strutture e dei contenitori per il conferimento delle diverse frazioni dei rifiuti;
- xxv. la fornitura e la distribuzione di contenitori da dedicare alle raccolte domiciliari, inclusa la distribuzione periodica dei materiali di consumo;
- xxvi. la fornitura e la distribuzione delle compostiere complete dell'attrezzatura necessaria per il loro corretto utilizzo;
- xxvii. l'organizzazione e l'esecuzione operativa delle attività di raccolta domiciliare e/o stradale e/o effettuate con altre modalità descritte nel presente Disciplinare o nei suoi allegati;
- xxviii. l'allestimento, la custodia e la gestione dei centri di raccolta per il conferimento da parte dell'utente delle tipologie di rifiuto autorizzate;
- xxix. l'organizzazione e l'esecuzione operativa delle attività di trasporto dei rifiuti verso i siti di stoccaggio, di eventuale trattamento intermedio, di preparazione per il riutilizzo, di recupero o di smaltimento definitivo, ivi compreso il conferimento a terzi che gestiscano i relativi trattamenti di recupero e smaltimento;
- xxx. la raccolta dei rifiuti urbani abbandonati di qualunque natura e provenienza giacenti sulle strade ed aree pubbliche e sulle strade ed aree private comunque soggette ad uso pubblico;
- xxxi. l'organizzazione e l'esecuzione delle attività di pulizia e sanificazione dei contenitori per la raccolta stradale e a servizio delle strutture pubbliche e assistenziali, delle piazzole sulle quali i contenitori sono collocati, nonché di tutte le strutture per la raccolta e dei mezzi d'opera per il trasporto;
- xxxii. la manutenzione ordinaria, straordinaria e il rinnovo delle attrezzature, dotazioni e strutture esistenti, nonché dei mezzi per il trasporto dei rifiuti;
- xxxiii. l'adozione delle misure necessarie e l'effettuazione degli investimenti per il potenziamento, la riorganizzazione e l'adeguamento dei servizi e delle attività di raccolta e trasporto;
- xxxiv. le attività inerenti la rimozione di scarichi abusivi di materiali solidi da strade ed aree pubbliche o d'uso pubblico, comprese le cunette e fossi stradali, sia all'esterno che all'interno del perimetro di espletamento del servizio di spazzamento, nonché, se del caso, la pulizia dei luoghi interessati da scarichi anche mediante l'utilizzo di mezzi idonei al di fuori del servizio di raccolta ordinario.
- xxxv. Per quanto riguarda il servizio di spazzamento delle strade, piazze ed aree pubbliche, esso

comprende:

- xxxvi. l'organizzazione e l'effettuazione programmata dello spazzamento e delle operazioni di pulizia manuali, meccanizzate o miste, di strade, piazze, parcheggi pubblici non in concessione a terzi ed aree pubbliche, compresi portici e piste ciclabili, delle aree a verde spartitraffico (incluse eventuali piste ciclabili in esse presenti), nonché delle aree private aperte all'uso pubblico;
- xxxvii. la raccolta dei rifiuti conferiti dagli utenti nei cestini stradali e la pulizia, la manutenzione e la sostituzione di detti contenitori quando deteriorati;
- xxxviii. l'organizzazione e l'esecuzione operativa delle attività di trasporto dei rifiuti raccolti nelle attività di spazzamento verso i siti di stoccaggio, di eventuale trattamento intermedio, di recupero o di smaltimento definitivo, ivi compreso il conferimento a terzi che gestiscano i relativi trattamenti di recupero e smaltimento;
- xxxix. il lavaggio del suolo pubblico, delle strade e dei marciapiedi, ove esplicitamente richiesto;
 - xl. l'effettuazione di interventi di spazzamento, pulizia e lavaggio straordinari non programmabili, in relazione all'esigenza di asporto di rifiuti abbandonati;
 - xli. l'effettuazione della pulizia e raccolta differenziata dei rifiuti di mercati, fiere, sagre e manifestazioni;
 - xlii. la manutenzione ordinaria, straordinaria ed il rinnovo delle attrezzature, dotazioni e strutture esistenti, nonché dei mezzi per l'effettuazione del servizio di spazzamento;
 - xliii. l'adozione delle misure necessarie e l'effettuazione degli investimenti per il potenziamento, la riorganizzazione e l'adeguamento dei servizi e delle attività di igiene urbana.

I rifiuti oggetto del servizio di cui alla presente concessione sono i rifiuti urbani ai sensi dell'articolo 183, comma 1 lettera b-ter) del D.Lgs 152/2006 e s.m.i. Sono esclusi i rifiuti speciali.

Art. 6 - Servizi integrativi

Tali prestazioni/servizi includono, a titolo non esaustivo:

1. Potenziamento, rispetto a quanto vigente al momento dell'affidamento, della pulizia delle spiagge dei litorali afferenti ai territori gestiti, la relativa vagliatura dei rifiuti raccolti con la finalità di ottenere materiale sabbioso riutilizzabile ed infine l'attività di ripascimento degli arenili sulla base delle indicazioni fornite dagli enti competenti;
2. potenziamento dei servizi di spazzamento rispetto a quanto previsto dal Piano Industriale e dal Piano Economico Finanziario di Affidamento (PEFA) allegati ai documenti di affidamento approvati da ATERSIR;

3. realizzazione, manutenzione ordinaria e straordinaria e adeguamento dei Centri di Raccolta secondo specifica pianificazione ed approvazione da parte del concedente ulteriori rispetto a quelli previsti da Piano industriale e dal PEFA;
4. gestione dei Centri del Riuso e adeguamento dei Centri di Raccolta Rifiuti a Centri del Riuso come dall'articolo 181 c. 6 del D.Lgs. 152/2006;
5. pulizia e asportazione di rifiuti da superfici o aree pubbliche o di uso pubblico non previste tra i servizi di base dal Piano Industriale e dal PEFA;
6. pulizia e raccolta rifiuti presso sagre, mercati, manifestazioni non previsti tra i servizi erogati al momento dell'affidamento;
7. servizi di pulizia e ripristino delle condizioni igieniche, a seguito di eventi straordinari e non programmabili quali, ad es. eventi calamitosi o incidenti stradali;
8. gestione operativa di impianti di stoccaggio R13 in previsione della loro realizzazione;
9. gestione post operativa delle discariche pubbliche per rifiuti urbani ulteriori a quelle già indicate tra i servizi di base del precedente art. 5 o estensioni delle medesime gestioni;
10. il servizio di accertamento e contestazione delle violazioni ai divieti in materia di raccolta dei rifiuti mediante personale abilitato dipendente del soggetto Gestore o mediante convenzioni con GEV o soggetti analoghi;
11. pseudo-edili derivanti da piccole manutenzioni realizzate in regime di fai-da-te per sole utenze domestiche;
12. altri servizi non meglio specificati, comunque inclusi nel perimetro della gestione dei rifiuti urbani.

CAPO II - FASE DI AVVIO DEI SERVIZI

Art. 7 - Fase di avvio dei servizi

Il gestore dovrà produrre ed inviare all'Agenzia entro 180 giorni dall'avvio dei servizi affidati il cronoprogramma dettagliato delle trasformazioni dei servizi con dettaglio al territorio comunale e con riferimento agli obiettivi riportati nel Piano d'Ambito e nel Piano regionale Rifiuti e Bonifiche. Si specifica che fino al completo avvio dei servizi come previsti dal presente Disciplinare e suoi allegati il nuovo concessionario dovrà garantire l'espletamento e gli standard qualitativi dei servizi in essere al momento dell'affidamento. Restano fermi gli obiettivi ambientali e le relative

tempistiche stabiliti dalla normativa nazionale e regionale e dal Piano Regionale Rifiuti e Bonifiche vigente.

In relazione alla dotazione dei contenitori per le raccolte stradali o domiciliari da effettuarsi prima dell'avvio dei servizi previsti dal Piano Industriale e dal Piano d' Ambito, , incluso il presente Disciplinare Tecnico, si precisa che non è in capo al Gestore la loro fornitura, se non con riferimento ad eventuali necessità di limitati interventi manutentivi o di sostituzione o di integrazione (in quest'ultimo caso limitatamente a nuove utenze presenti sul territorio), essendo previsto, sempre ed esclusivamente per tale periodo transitorio, il mantenimento sul territorio o presso le utenze dei contenitori già in dotazione.

Resta a carico del Gestore la rimozione dei contenitori già in dotazione che non siano più funzionali alla gestione dei nuovi servizi oggetto del Contratto e degli allegati dello stesso, incluso il presente Disciplinare Tecnico, incluso il loro lavaggio (sia interno sia esterno), la consegna a punti di deposito e/o l'eventuale loro dismissione; gli oneri legati a tali interventi di rimozione, lavaggio, consegna e dismissione sono da intendersi già inclusi nel PEFA.

In relazione ai servizi integrativi di cui all'art. 6, gli stessi, laddove richiesti e attivati, dovranno essere effettuati secondo le modalità eventualmente contenute nel Contratto e negli allegati dello stesso, incluso il presente Disciplinare Tecnico, non essendo prevista alcuna fase iniziale transitoria di deroga rispetto alle suddette modalità definite.

CAPO III - PRESCRIZIONI TECNICHE E MODALITÀ DI ESECUZIONE DEI SERVIZI DI RACCOLTA E TRASPORTO

Art. 8 - Generalità

I modelli organizzativi dei servizi di riferimento per la raccolta dei rifiuti urbani sono individuati, con riferimento anche alla loro applicabilità sul territorio, nella Documentazione allegata al presente Disciplinare Tecnico (Piano di ambito).

Le principali modalità di raccolta nel territorio oggetto di gara possono essere suddivise come segue:

- **Sistema domiciliare:** sistema di raccolta dei rifiuti urbani che consiste nel prelievo da parte del Gestore dei contenitori esposti dall'utenza (intesa in senso lato anche come insieme delle singole utenze facenti capo ad un dato numero civico o ad un punto di conferimento comune in area pubblica) davanti al proprio domicilio od alla propria attività, secondo specifico calendario; il Gestore si incarica di rendere noti preventivamente all'utenza, attraverso i canali

più idonei, il calendario da seguire, riportando chiaramente le tipologie di rifiuto da separare, le giornate e gli orari di esposizione dei contenitori. I contenitori e/o i sacchi dedicati al rifiuto secco residuo e alle frazioni differenziate dovranno essere dotati di un codice di riconoscimento, identificativo per le utenze, la cui inizializzazione è a carico del Gestore stesso; il servizio di raccolta del rifiuto secco residuo e il servizio di raccolta della frazione organica dovranno inoltre comprendere l'attivazione, il mantenimento e la gestione, a carico del Gestore, di un sistema di contabilizzazione dei conferimenti da parte di ogni singola utenza tramite lettura di transponder RFID. La predisposizione dei calendari di raccolta è elaborata dal Gestore e resa disponibile ai comuni e all'Agenzia in tempo utile per conoscere lo svolgimento dei servizi e comunque nelle modalità previste dalla Delibera ARERA n. 15/2022 (TQRIF).

- **Sistema stradale informatizzato:** il servizio di raccolta stradale si basa sulla presenza di cassonetti posizionati su strada o luogo pubblico, che raggruppano cassonetti per la raccolta delle diverse tipologie di rifiuto, di adeguata volumetria rispetto alla frequenza di svuotamento prevista e che consentono all'utente di conferire rifiuti senza vincoli di orario; il sistema consiste nel posizionamento di contenitori su suolo pubblico, a vista od all'interno di strutture chiuse a ridotto impatto estetico, con l'aggiunta di elementi meccanici ed elettronici, a carico del Gestore, che consentano di limitare l'utilizzo del contenitore alle sole utenze autorizzate; per i contenitori dedicati al rifiuto secco residuo (e, in via opzionale, da stabilirsi sulla base delle necessità di aumentare la qualità o misurare il flusso dei rifiuti ai fini del calcolo della tariffazione corrispettiva puntuale, alla frazione organica) dovrà inoltre essere prevista l'attivazione, il mantenimento e la gestione, a carico del Gestore, di un sistema di contabilizzazione dei conferimenti da parte di ogni singola utenza. Per i contenitori dedicati al rifiuto plastica/metalli, carta/cartone, vetro e scarti verdi dovrà essere proposto un piano per la predisposizione per la contabilizzazione dei conferimenti da parte di ogni singola utenza. Sono compresi tra i sistemi stradali informatizzati anche i servizi di raccolta che si basano sulla presenza di attrezzature scarrabili non stazionarie posizionate su strada o luogo pubblico (servizio Ecostop), secondo calendari prestabiliti, che raggruppano cassonetti per la raccolta delle diverse tipologie di rifiuto di adeguata volumetria rispetto alla frequenza di svuotamento prevista, dotate per ogni punto di conferimento di sportello informatizzato.
- **Centro di Raccolta:** definito, dal D.M. 8 aprile 2008, Disciplina dei centri di raccolta dei rifiuti urbani raccolti in modo differenziato ed introdotto dall'art. 183 comma 1 lettera cc) del D.Lgs. 3 aprile 2006, n.152, come "area presidiata ed allestita, senza nuovi o maggiori oneri a carico della finanza pubblica, per l'attività di raccolta mediante raggruppamento differenziato dei rifiuti urbani per frazioni omogenee conferiti dai detentori per il trasporto

agli impianti di recupero e trattamento". I centri di raccolta sono accessibili ai cittadini secondo un calendario reso noto dal Gestore e accolgono le frazioni di rifiuto autorizzate.

Nell'organizzazione del servizio di raccolta dovrà essere posta particolare cura a minimizzare i disagi al traffico veicolare e ciclo-pedonale; in particolare, si dovrà tener conto della rispondenza dei mezzi utilizzati alle diverse realtà territoriali, con particolare riferimento alla capacità dei mezzi in rapporto alla dimensione delle strade; in particolare gli autocompattatori di tipo medio/pesante (PTT superiore a 14 ton) andranno utilizzati solo sulle strade di ampiezza che lo consentano, mentre per le vie di minori dimensioni (ad esempio i Centri Storici) dovranno essere utilizzati mezzi più piccoli.

Nel caso di impiego, per la raccolta, di squadre costituite da mezzi satellite (veicoli leggeri) conferenti a mezzo madre (compattatore), svolgendo quest'ultima funzione di punto di appoggio per gli svuotamenti dei mezzi satellite, ottimizzando quindi il trasporto agli impianti di destino, l'area occupata durante le fasi di trasbordo dai mezzi satellite al mezzo madre dovrà essere lasciata pulita, disinfettata e deodorizzata al termine del servizio.

I veicoli per la raccolta potranno essere del tipo a compattazione o a vasca semplice, purché l'allestimento del veicolo garantisca la perfetta tenuta nel caso di presenza di liquidi.

Sarà cura del Gestore del servizio provvedere affinché, nella fase di raccolta e di trasporto dei rifiuti, gli stessi non cadano residui lungo le strade; qualora ciò avvenisse, sarà obbligo del Gestore rimuovere immediatamente qualunque residuo.

Contestualmente alla raccolta dovrà garantirsi la pulizia dell'area pubblica utilizzata dall'utenza quale sito di deposito del rifiuto fino alla raccolta da parte del Gestore.

Gli eventuali nuovi prodotti e servizi acquistati dal gestore nell'ambito delle attività di gestione tecnica e amministrativa, nonché degli altri interventi richiesti per il corretto funzionamento dei predetti impianti, dovranno essere conformi ai requisiti previsti dai Criteri Ambientali Minimi (ove adottati nell'ambito del Piano di Azione nazionale sugli acquisti verdi nella pubblica amministrazione – PAN GPP) previsti per la relativa categoria di prodotti/servizi.

Le modalità organizzative per lo svolgimento dei singoli servizi secondo quanto indicato nel Piano Industriale del Gestore.

Per gli istituti scolastici, di ogni ordine e grado, è in capo al Gestore l'adeguata fornitura e distribuzione di contenitori, per ogni singola classe, atti ad agevolare la corretta differenziazione dei rifiuti all'interno della classe, con successivo conferimento, in capo al personale dell'istituto

scolastico, nei contenitori dedicati alla raccolta e svuotamento da parte del Gestore.

Le planimetrie illustrative dell'areale in cui è attivo ciascun sistema di raccolta saranno predisposte in occasione della redazione del Piano Annuale delle Attività e aggiornate in funzione di eventuali modifiche che interverranno nel corso del periodo di affidamento, secondo quanto previsto dal documento TQRIF emanato ad ARERA.

Art. 9 - Caratteristiche del Servizio di Raccolta Domiciliare

Il servizio di raccolta domiciliare dovrà essere garantito, per Utenze Domestiche e per Utenze Non Domestiche (incluse le utenze speciali, definite come utenze non domestiche aventi specifiche esigenze di servizio che determinano l'adozione di standard, relativi ad esempio ai contenitori impiegati, alle frequenze di raccolta o alle stesse tipologie di frazioni del rifiuto oggetto di raccolta, diversificati rispetto a quanto normalmente previsto nel servizio esteso alla generalità delle utenze), nelle zone descritte nel Contratto e negli allegati dello stesso, mediante prelievo di sacchi o contenitori rigidi che dovranno essere posizionati a cura dell'utenza su spazi e strade pubbliche e/o su marciapiede (in maniera tale da non costituire intralcio per il pubblico transito) nelle immediate vicinanze dell'accesso privato (entro 5 metri), anche se su suolo privato ed in questo caso previa autorizzazione della proprietà, o comunque nella posizione più prossima possibile al confine di proprietà, al netto di impedimenti strutturali (colonne di cancello o di recinzioni, alloggio contatori, tronco di albero, ecc.).

I contenitori e/o i sacchi dedicati al rifiuto secco residuo e alle frazioni differenziate dovranno essere dotati di un codice di riconoscimento, identificativo per le utenze, la cui inizializzazione è a carico del Gestore stesso; il servizio di raccolta del rifiuto secco residuo e, il servizio di raccolta della frazione organica (in via opzionale, da stabilirsi sulla base delle necessità di aumentare la qualità o **misurare** il flusso dei rifiuti ai fini del calcolo della tariffazione corrispettiva puntuale) dovranno inoltre comprendere l'attivazione, il mantenimento e la gestione, a carico del Gestore, di un sistema di contabilizzazione dei conferimenti da parte di ogni singola utenza tramite lettura di transponder RFID, con controllo in continuo del database dei conferimenti in coerenza con il sistema informativo di cui all'art. 51.

Qualora l'utenza del servizio di raccolta domiciliare sia localizzata in palazzine o agglomerati di alloggi regolarmente costituiti in condomini o afferenti ad un'unica strada privata, lo svolgimento del servizio potrà avvenire, con la dislocazione di appositi contenitori pluriutenza di adeguate capacità volumetriche (eventuali deroghe saranno analizzate caso per caso nel rispetto dei regolamenti di servizio). In caso di contenitori pluriutenza, per i contenitori dedicati al rifiuto secco residuo e alla

frazione organica potrà inoltre essere prevista l'attivazione, il mantenimento e la gestione, a carico del Gestore, di un sistema di contabilizzazione dei conferimenti da parte di ogni singola utenza, con controllo in continuo del database dei conferimenti in coerenza con il sistema informativo del Gestore. Sarà obbligo da parte del condominio provvedere all'esposizione sulla pubblica via dei contenitori condominiali, da ubicare nei pressi del confine con la strada pubblica. In alternativa, il condominio dovrà consentire ed autorizzare l'accesso alla proprietà condominiale, nelle immediate vicinanze dell'accesso (entro 5 metri) se non chiuso o presidiato; in tale caso il Gestore sarà obbligato all'effettuazione del servizio in conformità a quanto sopra riportato, prevedendo a sue spese le necessarie coperture assicurative.

In casi particolari e residuali, ove condizioni tecniche o soggettive non consentano l'esposizione dei contenitori come sopra indicato o l'ubicazione nelle immediate vicinanze dell'accesso, o comunque in casi in cui il servizio di seguito specificato venga richiesto dagli utenti e sia assentito dall'Agenzia, si possono prevedere servizi di prelievo all'interno di proprietà private. Per l'effettuazione del suddetto servizio di prelievo, gli utenti dovranno consentire l'accesso da parte del Gestore all'interno della proprietà privata, garantendo l'apertura del cancello, portone o in generale del punto di accesso nella fascia oraria di esecuzione del servizio; qualora non sia possibile agli utenti assicurare che il punto di accesso risulti aperto nella suddetta fascia oraria, dovrà essere cura degli utenti rendere disponibile in sito le relative chiavi, ad es. tramite installazione all'esterno di un contenitore apribile con chiave universale in dotazione al Gestore o altra soluzione equivalente. Le modalità di accesso saranno comunque oggetto di specifica valutazione e definizione da parte del Comune interessato di concerto con il Gestore. Restano a carico del Gestore le necessarie coperture assicurative. Il Gestore dovrà trasmettere all'Agenzia e al Comune i dati relativi all'effettuazione di tale servizio di prelievo, inclusivi almeno dell'elenco delle utenze interessate e dei relativi contenitori oggetto del servizio, con specifica della frequenza di raccolta o svuotamento; ciò anche al fine di consentire al Comune interessato di individuare le più opportune modalità di copertura del costo di tale servizio.

Potranno inoltre risultare limitate situazioni che presentino caratteristiche tali da rendere non praticabile la collocazione dei contenitori dedicati alle raccolte porta a porta all'interno delle pertinenze delle utenze, in particolare per indisponibilità di spazi interni: il Comune in tal caso potrà richiedere al Gestore l'adozione di variazioni, con riferimento in particolare alla collocazione su area pubblica di contenitori aventi caratteristiche analoghe a quelle previste nel Piano industriale del Gestore ed il cui posizionamento dovrà essere concordato con il Comune. Tali contenitori dovranno essere dotati di elementi meccanici ed elettronici, a carico del Gestore, che consentano di limitare l'utilizzo del contenitore alle sole utenze autorizzate; per i contenitori dedicati al rifiuto secco residuo e alla frazione organica (opzionale) dovrà inoltre essere prevista l'attivazione, il mantenimento e la

gestione, a carico del Gestore, di un sistema di contabilizzazione dei conferimenti da parte di ogni singola utenza, con controllo in continuo del database dei conferimenti.

Inoltre per eventuali situazioni come strade bianche, strade senza uscita, ecc., la raccolta potrà essere prevista nel seguente modo:

1. consegna alle famiglie residenti del kit completo previsto per gli utenti singoli;
2. collocazione di contenitori chiusi in prossimità (in posizione tale da sfavorirne la visibilità dalla via principale per contrastare il fenomeno di abbandono indiscriminato di rifiuti) della via pubblica o del punto raggiunto dai mezzi adibiti alla raccolta; tali contenitori dovranno essere dotati di elementi meccanici ed elettronici, a carico del Gestore, che consentano di limitare l'utilizzo del contenitore alle sole utenze autorizzate. Per i contenitori dedicati al rifiuto secco residuo e alla frazione organica (opzionale) dovrà inoltre essere prevista l'attivazione, il mantenimento e la gestione, a carico del Gestore, di un sistema di contabilizzazione dei conferimenti da parte di ogni singola utenza, con controllo in continuo del database dei conferimenti;
3. raccolta eseguita secondo il calendario della raccolta porta a porta effettuando lo svuotamento dei contenitori presso il punto concordato di esposizione.

Tali oneri risultano già compresi nel corrispettivo a base d'asta.

Il lavaggio dei contenitori per la raccolta domiciliare è da intendersi a carico degli utenti

Per gli uffici pubblici e le scuole, dovrà essere effettuato dal Gestore il ritiro dei rifiuti presso aree interne all'utenza, eventualmente localizzando i necessari e relativi contenitori con opportune recinzioni, senza che ciò possa comportare pretesa alcuna di maggiori compensi da parte del Gestore. È a carico del Gestore anche la pulizia dell'area intorno al luogo di posizionamento dei contenitori esposti da parte dell'utenza fino ad un raggio di 5 metri, anche attraverso la rimozione di materiali eventualmente abbandonati. Sono esclusi i rifiuti appartenenti ai conferimenti errati da parte delle utenze di cui al seguente comma.

Durante le operazioni di svuotamento sarà compito del Gestore verificare eventuali evidenti errori di conferimento da parte degli utenti. In tali casi non si dovrà procedere al ritiro e dovrà essere apposto sui contenitori e/o sacchi, a cura degli addetti alla raccolta, un adesivo esplicativo indicante la ragione del mancato ritiro e avendo cura di segnalare la situazione il più rapidamente possibile all'autorità preposta all'accertamento per l'eventuale applicazione di sanzioni. Nel caso di permanenza del conferito errato sul suolo, il Gestore provvederà entro 24 ore dall'apposizione dell'adesivo esplicativo,

al ritiro dei suddetti rifiuti e alla loro corretta destinazione.

Possono essere oggetto dei servizi di raccolta domiciliare, le seguenti tipologie di rifiuto:

- secco residuo o indifferenziato;
- frazione organica;
- carta e cartone (raccolta congiunta);
- Imballaggi in cartone per le sole und (raccolta selettiva);
- vetro o vetro/barattolame (raccolta congiunta);
- imballaggi in plastica o imballaggi in plastica/barattolame (raccolta congiunta);
- verde e sfalci di potatura;
- eventuali ulteriori tipologie di rifiuti specificate ove espressamente giustificate in accordo con l’Agenzia.

Le frequenze di prelievo dovranno essere garantite nel rispetto del Piano Industriale del Gestore.

In relazione alla raccolta di verde e sfalci di potatura, si precisa che nelle aree interessate dal servizio domiciliare, potrà essere richiesta al Gestore dal Comune la collocazione di benne/navette o altri adeguati contenitori stazionari; la collocazione di tali contenitori dovrà nel caso essere limitata a determinati contesti esclusivamente pubblici ed a fronte dell’impossibilità della gestione con il servizio ordinario (quali a titolo indicativo e non esaustivo campi sportivi, aree cimiteriali, parchi) Sono nel caso a carico del Gestore, comprese nel corrispettivo, la fornitura di tali benne o contenitori e il loro svuotamento su necessità.

È a carico del Gestore la fornitura e la consegna a tutte le utenze domestiche e non domestiche, che ne risultano sprovviste, di contenitori di colore conforme a quello in uso, per ogni tipologia di rifiuto, al momento dell’avvio della Concessione. Con l’obiettivo di uniformarsi ai nuovi standard di settore, l’Agenzia si riserva la facoltà, per le nuove attrezzature, di richiedere la fornitura di contenitori conformi alla norma UNI 11686 “Gestione dei rifiuti – Waste Visual Elements – Elementi di identificazione visiva per i contenitori per la raccolta dei rifiuti urbani”, che definisce i colori e la segnaletica per i contenitori dedicati alle raccolte differenziate dei rifiuti urbani.

Art. 10 - Caratteristiche del servizio stradale informatizzato

Il servizio di raccolta stradale informatizzato comporta la distribuzione di contenitori ingegnerizzati di diverse tipologie su aree territoriali predefinite, nelle quali non verrà eseguito il sistema di raccolta porta a porta di tutte le frazioni di rifiuto.

I contenitori sono soggetti a svuotamento periodico e i rifiuti così raccolti sono avviati al relativo destino (recupero, riciclaggio, trattamento, smaltimento).

Lo svuotamento dei contenitori, e quindi la raccolta dei rifiuti in essi contenuti, avviene utilizzando specifiche attrezzature meccaniche. È essenziale garantire la compatibilità tra il tipo di contenitore utilizzato e il genere di attrezzatura meccanica impiegata per lo svuotamento.

I contenitori stradali sono altresì oggetto di periodico lavaggio e/o sanificazione interna/esterna ogni qualvolta dovesse risultare necessario, come previsto all'interno della relazione tecnica esplicativa del Piano Industriale del Gestore e secondo la programmazione riportata nel Piano Annuale delle Attività per non meno di un lavaggio/anno. Anche il lavaggio e la sanificazione dei contenitori sono operati utilizzando specifiche attrezzature. I contenitori devono essere idonei a proteggere i rifiuti dagli agenti atmosferici e dagli animali e ad impedire esalazioni moleste.

Le postazioni devono essere posizionate in modo da essere facilmente accessibili dall'utenza nonché dai mezzi destinati al loro svuotamento. L'individuazione dei punti di posizionamento compete al Concessionario previo accordo del Comune interessato.

La collocazione dei contenitori sul territorio deve garantire, per ogni singola frazione del rifiuto interessata dal servizio di raccolta stradale, una distanza massima (misurata in termini di lunghezza del percorso stradale) delle utenze servite dal contenitore più prossimo pari a:

- all'interno dei centri abitati (come definiti dal codice della strada): 250 m per il 98% delle utenze;
- all'esterno dei centri abitati (come definiti dal codice della strada): 500 m per il 95% delle utenze.

La suddetta misurazione della distanza tra utenza e contenitore è effettuata escludendo dalla misurazione le strade private e vicinali, anche se di uso pubblico.

Il posizionamento deve essere in ogni caso effettuato conformemente alle norme vigenti in materia di Codice della Strada, di pianificazione urbanistica comunale, di sicurezza dei lavoratori e comunque perseguendo il decoro e l'igienicità dell'abitato.

A scelta del Gestore ed in base alle caratteristiche delle diverse zone (viabilità, spazio disponibile, numero di utenze afferenti), potranno essere adottate diverse tipologie di postazioni; i contenitori potranno essere a vista od all'interno di strutture chiuse a ridotto impatto estetico (quest'ultime nel

rispetto delle specifiche tecniche di cui all'art. 12).

In tutte le postazioni deve essere prevista la possibilità di accesso contemporaneo da parte di più utenze a più contenitori o sportelli di conferimento.

Presso ogni postazione, possono (a seconda del modello di servizio) essere raccolti almeno i seguenti materiali:

- secco residuo od indifferenziato;
- frazione organica;
- scarti di verde, sfalci e potature;
- carta e cartone (raccolta congiunta);
- vetro o vetro/barattolame (raccolta congiunta);
- imballaggi in plastica o imballaggi in plastica/barattolame (raccolta congiunta).

Sono a carico del Gestore e comprese nel canone:

- il posizionamento dei contenitori su suolo pubblico o, previo consenso del Comune, anche su suolo privato autorizzato dal proprietario, compresa l'installazione, l'eventuale montaggio, l'attivazione, l'eventuale collaudo; in tale attività è inclusa l'eventuale realizzazione e manutenzione delle piazzole destinate alla collocazione dei contenitori; non è invece da considerarsi a carico del Gestore l'effettuazione dei lavori per l'eventuale ripristino dei luoghi, in caso di dismissione di una piazzola;
- la fornitura e collocazione dei contenitori di tipo adeguato, in rapporto alla frazione merceologica oggetto di raccolta, alla tipologia di mezzo utilizzato per lo svuotamento dei medesimi, nonché alle caratteristiche dell'insediamento servito, in numero e nelle posizioni idonee, con l'obiettivo di uniformarsi ai nuovi standard di settore, l'Agenzia si riserva la facoltà, per le nuove attrezzature, di richiedere la fornitura di contenitori conformi alla norma UNI 11686 "Gestione dei rifiuti – Waste Visual Elements – Elementi di identificazione visiva per i contenitori per la raccolta dei rifiuti urbani", che definisce i colori e la segnaletica per i contenitori dedicati alle raccolte differenziate dei rifiuti urbani;
- lo svuotamento periodico di tutti i contenitori e l'avvio dei rifiuti così raccolti alla relativa destinazione finale (o intermedia);
- il mantenimento in efficienza ed in condizioni di igiene dei contenitori, anche attraverso lavaggio (sia interno sia esterno) e/o sistema enzimatico, nonché la disinfezione nei casi di necessità. Sarà garantita anche la necessaria manutenzione e/o sostituzione dei medesimi o relative componenti;

- la pulizia delle piazzole ove sono collocati i contenitori provvedendo alla rimozione dei materiali per un raggio minimo di 5 metri eventualmente abbandonati esternamente ai contenitori e attraverso periodici e adeguati interventi di lavaggio dell'area nei territori in cui il servizio di lavaggio strade risulta in capo al Gestore stesso;
- durante la stagione invernale, lo sgombero della neve soprastante e immediatamente circostante i contenitori, al fine di garantirne l'accessibilità;
- la disponibilità di un parco mezzi ed attrezzature meccaniche, nonché di ogni altra dotazione necessaria, adeguato qualitativamente e sufficiente in termini quantitativi.

Gli svuotamenti svolti da parte del Gestore sono programmati secondo le frequenze di cui al Piano industriale ma possono essere rivisti nella loro frequenza in base a specifiche esigenze o segnalazioni da parte dell'Agenzia sentiti i Comuni interessati. In ogni caso il gestore è tenuto a mantenere la fruibilità dei cassonetti effettuando lo svuotamento prima del totale riempimento degli stessi.

Per garantire la responsabilizzazione dell'utenza il Gestore deve mettere in atto (garantendone anche il mantenimento e la gestione), a proprio carico, soluzioni per il conteggio dei conferimenti da parte dell'utenza dotando i contenitori, destinati al conferimento del rifiuto secco residuo od indifferenziato e della frazione organica (per quest'ultima i contenitori devono essere di tipologia integrabile, a richiesta, con le apparecchiature di misurazione), di appositi dispositivi per registrare l'accesso di ciascuna utenza, quantificandone anche il volume od il peso del conferito (solo per il rifiuto secco residuo), e per il controllo in continuo del database degli svuotamenti.

I contenitori, almeno per la frazione indifferenziata, dovranno essere dotati di elementi meccanici ed elettronici, a carico del Gestore, che consentano di limitare l'utilizzo del contenitore alle sole utenze autorizzate,

I contenitori stradali previsti dal Gestore integrano, in un unico oggetto, certificato CE, il contenitore ed il sistema informatizzato di conferimento (almeno per la frazione indifferenziata) declinato in funzione della tipologia di conferimento da abilitare, del tipo di contabilizzazione richiesta e della filiera di rifiuto raccolta. In particolare sono previsti i seguenti contenitori:

- cassonetto informatizzato con limitatore volumetrico – cassetto mecatronico per il rifiuto secco residuo;
- (opzionale e su richiesta) cassonetto informatizzato con feritoia – bloccaggio feritoia per carta/cartone, plastica e metalli, plastica, vetro e metalli;
- (opzionale e su richiesta) cassonetto informatizzato – bloccaggio coperchi per frazione organica, vetro e metalli, scarti verde;

- bidone carrellato informatizzato – bloccaggio coperchio per frazione organica.

Il dimensionamento del servizio deve garantire, in base ai flussi dei rifiuti ipotizzati, il corretto rapporto tra volumetria dei cassonetti e frequenze di svuotamento previste. La scelta della tipologia dei contenitori stradali e del relativo allestimento in postazioni, deve garantire un buon decoro urbano, perseguendo il contenimento degli impatti visivi ed estetici dei contenitori posizionati, in particolare nei Centri Storici e nelle aree a maggior pregio o vocazione turistica.

Sono a carico del Gestore tutte le attività per il corretto funzionamento delle postazioni stradali, compresa la manutenzione ordinaria e straordinaria delle attrezzature, del sistema hardware e software, e la comunicazione/informazione alle utenze domestiche e non domestiche.

I contenitori informatizzati devono essere dotati di adeguato sistema di trasmissione/segnalazione in tempo reale di eventuali malfunzionamenti.

Il Gestore, per tutte le tipologie di contenitori stradali, dovrà inoltre garantire il ripristino del corretto funzionamento entro 24 ore dalla segnalazione di mancata possibilità di conferimento proveniente dal sistema informatizzato, dal Comune o da ATERSIR.

Sono altresì a carico del Gestore le sostituzioni e/o riparazioni, dovute a rotture, manomissioni o danneggiamenti, compresi atti vandalici, di ogni contenitore, o del sistema di accesso e contabilizzazione svuotamenti.

Art. 11 - Caratteristiche del servizio di raccolta tramite Ecomobile ed Ecostop

Il servizio denominato Ecostop consiste in strutture mobili, collocate e presidiate da un operatore in giornate e orari prefissati. In tali strutture è possibile conferire carta e cartone, plastica e lattine, umido organico, rifiuti indifferenziati, piccoli elettrodomestici.

Il servizio denominato Ecomobile consiste in un servizio itinerante di raccolta, realizzato secondo quanto previsto all'interno della relazione di piano industriale, che permette ai cittadini (utenze domestiche) il conferimento, in punti di sosta e orari stabiliti, di rifiuti riciclabili, o pericolosi che non possono essere conferiti con il servizio di raccolta ordinario.

Presso l'Ecomobile con l'aiuto di uno o più operatori, l'utente potrà conferire correttamente diverse tipologie di rifiuto senza dover raggiungere il Centro di Raccolta Comunale.

Il punto di sosta del Centro di raccolta itinerante deve essere identificato da opportuna segnaletica verticale con oneri a carico del Gestore.

I rifiuti oggetto di raccolta tramite Centro di raccolta itinerante sono indicativamente i seguenti:

- Organico solo Ecostop;
- Plastica solo Ecostop;
- Ferro e metalli (di piccole dimensioni) solo con Ecomobile;
- RAEE di piccole dimensioni;
- Batterie auto solo con Ecomobile;
- Pile e batterie diverse da quelle di cui al punto precedente solo con Ecomobile;
- Farmaci scaduti solo con Ecomobile;
- Oli minerali e vegetali esausti solo con Ecomobile;
- Carta e cartone solo Ecostop;
- Contenitori vuoti di prodotti tossici e/o nocivisolo con Ecomobile;
- Cartucce per stampanti e tonersolo con Ecomobile;
- Vernici, inchiostri, adesivi e resine solo con Ecomobile.

Il Gestore dovrà prevedere di dotare l'Ecomobile, di un sistema di riconoscimento dell'utenza e di contabilizzazione dei conferimenti e dovrà essere costantemente presidiato da proprio personale,

Spetta al Gestore la comunicazione alla cittadinanza delle modalità di svolgimento del servizio.

Al termine della sosta, le attrezzature mobili di cui sopra sarà trasportata presso il Centro di Raccolta di riferimento nel quale verrà effettuato lo svuotamento. I contenitori saranno movimentati mediante autocarro con gru e multi-lift e/o autocarro con gru e multi-lift con rimorchio, e con altre attrezzature in funzione della dimensione del contenitore e della tipologia di rifiuto

Il servizio indicato attualmente erogato nel Comune di Cento e Comacchio per quanto riguarda l'Ecostop e in tutto il territorio tranne i Comuni di Bondeno, Cento, Poggio Renatico, Terre del Reno, Vigarano Mainarda, per quanto riguarda Ecomobile verrà gradualmente a cessare nel corso del periodo di affidamento, sostituito dalla realizzazione di nuovi centri di raccoltafissi, come previsti all'interno della relazione al Piano Industriale.

Art. 12 – Caratteristiche del servizio in strutture/cassette stazionarie informatizzate e di servizi di raccolta per utenze domestiche e non domestiche specificamente autorizzate (denominate Isole di Flessibilizzazione)

Nei territori ove avviata la raccolta domiciliare, la rimozione di contenitori stradali a libero accesso può comportare difficoltà nel conferimento dei propri rifiuti da parte di utenze domestiche e non domestiche aventi specifiche esigenze di servizio, quali utenze non residenti che, al termine del soggiorno, non avrebbero la copertura di tutte le principali frazioni merceologiche garantita dal calendario di raccolta.

Per tale motivo si può prevedere, a carico del Gestore, il posizionamento e lo svuotamento di contenitori ubicati in strutture/cassette centralizzate ed informatizzate, ove utenze domestiche e non domestiche specificamente autorizzate (quali utenze domestiche non residenti) potranno accedere senza alcun vincolo di orario o giornata, in qualunque periodo dell'anno.

In particolare sono nel caso a carico del Gestore per l'intero periodo contrattuale:

- la fornitura di strutture/cassette informatizzate;
- il posizionamento, previo accordo con il Comune di competenza, su suolo pubblico o su suolo privato autorizzato dal proprietario;
- l'installazione compreso eventuale montaggio;
- l'attivazione e l'eventuale collaudo;
- la gestione, compreso lo svuotamento dei cassonetti.

Ognuna delle isole informatizzate presenta le seguenti caratteristiche/dotazioni:

- cassetta/struttura esterna completamente chiusa e/o area esterna adeguatamente perimetrata e dotata di porta elettrificata di accesso di dimensioni interne tali da consentire la collocazione contemporanea di cassonetti a quattro ruote di volumetria variabile, di tipo modulare in modo da adattarsi alle diverse esigenze urbanistiche, attraverso adeguate portelle per il conferimento dei diversi materiali (ad ogni materiale deve corrispondere almeno una portella);
- struttura predisposta per movimentazione/sollevamento tramite gru (per eventuale movimentazione successiva al montaggio);
- accesso del personale del soggetto gestore, dotato di serratura meccanica o elettronica con abilitazione all'apertura per lo scarico dei contenitori rigidi interni, comprese eventuali rampe o scivolo per la movimentazione dei contenitori;
- portelle di conferimento materiali con sistema di apertura/chiusura nel rispetto della norma

- antifortunistica, strutturata/e in modo da garantire la centratura del rifiuto nei contenitori;
- lettore/riconoscimento di badge personalizzati per l'identificazione delle utenze;
 - Sistema di contabilizzazione/misurazione per il conferimento della frazione indifferenziata laddove presente;
 - pannelli di comunicazione multilingue adeguati a riconoscere il materiale conferibile per ogni portella, e pannello o totem centrale con spiegazione del funzionamento della struttura;
 - sistema di videosorveglianza della struttura e dell'area circostante;
 - eventuale quadro elettrico di contenimento di tutta la componentistica e del sistema di azionamento manuale, di dotazioni di sicurezza nel rispetto della normativa vigente e manuali d'uso.

Il Gestore potrà proporre modifiche alle singole caratteristiche sopra menzionate, purché tali modifiche siano adeguatamente motivate e comunque rispondenti alle finalità del progetto relativamente alla necessità di contabilizzare/registrare ogni singolo conferimento.

Il Gestore dovrà adeguare quanto necessario per aggiornare la banca dati ed ogni altra funzione della struttura/casetta senza pretendere maggiori oneri.

Le attività di comunicazione ed informazione alle utenze abilitate sono a carico del Gestore e devono essere programmate in tempi e modi adeguati a garantire la massima efficacia e partecipazione.

Ogni struttura/casetta dovrà avere una dotazione minima di:

- in caso di raccolta di quattro o più frazioni del rifiuto, n.6 contenitori di volumetria non inferiore a 660 litri cadauno, per una volumetria minima totale di 7 mc;
- in caso di raccolta di non più di tre frazioni del rifiuto, n. 3 contenitori di volumetria non inferiore a 660 litri cadauno, per una volumetria minima totale di 4 mc;

Per il conferimento, di tutte le tipologie di materiali che, a seconda del territorio, non sono servite con raccolte stradali a pubblico accesso, sarà facoltà del Gestore proporre soluzioni di posizionamento delle strutture/cassette informatizzate concordate con le Amministrazioni Comunali.

Nel servizio è compresa la raccolta di eventuali rifiuti depositati esternamente alle strutture/cassette informatizzate, in un raggio di almeno 5 metri.

Sono a carico del Gestore tutte le attività per il corretto funzionamento di tutte le strutture/cassette informatizzate ubicate nel territorio, compresa la manutenzione ordinaria e straordinaria delle attrezzature esterne ed interne, del sistema hardware e software, e la comunicazione/informazione

alle utenze domestiche e non domestiche.

Sono altresì a carico del Gestore le sostituzioni e/o riparazioni, dovute a rotture, manomissioni o danneggiamenti, compresi atti vandalici, di ogni struttura/casetta informatizzata ubicata nel territorio o parte di essa.

Il Gestore dovrà prevedere per ogni struttura/casetta informatizzata, ubicata nel territorio, l'installazione di sistemi di video sorveglianza richiedendo al Comune di competenza la specifica autorizzazione. Il Comune di competenza provvederà alle relative autorizzazioni ai sensi della normativa sulla privacy. I relativi dati dovranno essere affidati alla Polizia Municipale per le azioni di competenza. Le spese di installazione, autorizzazione e gestione del sistema resteranno totalmente a carico del Gestore.

Art. 13-Raccolta presso grandi utenze non domestiche

Il Gestore, ove espressamente richiesto dall'utenza in esame, dovrà provvedere alla fornitura, al posizionamento, allo svuotamento o al prelievo dei contenitori scarrabili o stazionari (benne, scarrabili, press-container, cassonetti 2400/3200 litri per svuoto con side-loader, ecc.) necessari per lo svolgimento dell'attività, inquadrata come servizio opzionale non previsto dalla raccolta ordinaria:

- sulle pubbliche aree, vie o strade ad uso pubblico ed anche private ma soggette ad uso pubblico. Resta inteso che in tale situazione l'accesso al contenitore dovrà essere precluso al pubblico;
- su aree, vie o strade private; in questo caso l'utente (proprietario o avente diritto) garantirà, tramite la sottoscrizione di apposito modulo di liberatoria, la volontà di assumersi la responsabilità di eventuali futuri danni a cose causati durante le operazioni di transito e raccolta rifiuti all'interno delle suddette strade/aree private e che le suddette aree, vie o strade private sono accessibili agli automezzi di raccolta rifiuti e garantiscono la possibilità di manovra dei suddetti automezzi.

La raccolta potrà avvenire con le seguenti modalità e sarà regolamentata attraverso apposita modulistica riportante l'accettazione di diverse condizioni contrattuali rispetto agli standard ordinari:

- prelievo del contenitore scarrabile presso l'utenza, trasporto all'impianto di destinazione e successivo riporto del contenitore presso il punto in cui è stato prelevato; il riporto del contenitore deve avvenire nella stessa giornata in cui è avvenuto il prelievo;
- carico presso il cantiere di contenitore scarrabile della stessa dimensione e tipologia di quello

da svuotare; sostituzione del contenitore presente presso l'utenza con quello di cui sopra e successivo trasporto all'impianto di destinazione con riporto del contenitore al cantiere;

- trasferimento del materiale dal contenitore stazionario dell'utenza ad un idoneo mezzo dotato di cassone e successivo trasporto presso l'impianto di destinazione.

La raccolta potrà essere programmata preventivamente, o avvenire previa richiesta dell'utenza (a chiamata) o con entrambe le modalità.

Il Gestore dovrà provvedere alla raccolta esclusivamente di rifiuti urbani (non derivanti da ciclo produttivo delle grandi utenze non domestiche).

Nel caso di contenitori posizionati su aree private, la raccolta dovrà essere effettuata nei giorni e negli orari in cui è garantito l'accesso alla proprietà.

Prima di prelevare il materiale, il Gestore ha l'obbligo di ispezionare visivamente il rifiuto per verificare l'eventuale presenza di materiale non conforme, anche nel caso di contenitori dotati di chiusura.

La raccolta non sarà effettuata nei seguenti casi:

- contenitori contenenti materiali impropri;
- contenitori non regolamentari ovvero diversi da quelli consegnati;
- contenitori danneggiati in modo tale da rendere impossibile la vuotatura (solo per i contenitori scarrabili).

Il prelievo dei rifiuti deve avvenire in modo da non produrre spargimenti di materiale al suolo, né sollevamento di polvere. Qualora si verificassero spargimenti di materiale, il Gestore è obbligato all'immediata ed accurata pulizia del sito.

È fatto tassativo obbligo agli operatori addetti allo svuotamento di ricollocare i contenitori, ad operazione avvenuta, nella posizione di prelievo adottando le cautele necessarie per evitare danneggiamenti ai contenitori stessi, agli autoveicoli in sosta, alle infrastrutture pubbliche, ecc. Qualora si verificasse il danneggiamento dei contenitori derivante da un uso improprio o non cautelativo da parte del Gestore, a quest'ultimo verranno imputati i costi per la riparazione dei contenitori, oltre l'applicazione delle penali previste.

Art. 14 - Raccolta, trasporto e trattamento degli indumenti dismessi

Il servizio di raccolta differenziata di rifiuti tessili, abiti ed indumenti usati è esteso a tutto il territorio di interesse, da effettuarsi mediante il posizionamento di contenitori metallici stradali, del volume di 30

circa 2 mc, la cui distribuzione sul territorio dovrà essere determinata in base all'ubicazione delle utenze ed alla densità abitativa.

I contenitori dovranno essere dotati di tramoggia di caricamento, tipo anti intrusione e anti soffocamento, che consente l'accesso all'interno esclusivamente agli addetti dei servizi di raccolta.

Il materiale dovrà essere conferito direttamente dall'utenza, solo ed esclusivamente nei contenitori, e non potranno essere depositati in detto container rifiuti diversi, di qualsiasi natura.

Le rotture, manomissioni o i danneggiamenti dei contenitori adibiti alla raccolta comporteranno l'immediata sostituzione a carico del Gestore, senza oneri aggiuntivi a carico dell'Agenzia.

Art. 15 - Modalità organizzative dei servizi a chiamata

Le raccolte tramite sistema domiciliare o stradale, così come la raccolta presso i centri di raccolta, sono integrate da servizi "a chiamata".

Il Servizio prevede le raccolte "a chiamata", nei termini previsti dagli Standard Minimi Prestazionali, per le seguenti tipologie di rifiuti:

- rifiuti ingombranti (beni durevoli dismessi, mobilio, ecc.) e RAEE di grandi e medie dimensioni in qualunque condizione;
- cemento-amianto incapsulato, nel rispetto della normativa regionale e degli enti competenti e per le sole Utenze Domestiche;
- (opzionale, tra i servizi integrativi) pseudo-edili derivanti da piccole manutenzioni realizzate in regime di fai-da-te per sole utenze domestiche;
- altre eventuali tipologie di rifiuto specificate nel Piano Industriale;
- raccolta verde e ramaglie a pagamento (fino alla corrispondenza del costo del servizio).

Il Gestore riceve la chiamata e la evade nei termini previsti dal TQRIF Del 15/2022 di ARERA (15 gg max), fissando un appuntamento con l'utente che inoltra la richiesta.

È responsabilità del Gestore prevedere un servizio che garantisca il ritiro di tutte le richieste nel rispetto dei tempi indicati.

Nella giornata concordata, il ritiro viene eseguito direttamente presso l'abitazione dell'utente a piano strada: l'utente deposita quindi il rifiuto in prossimità dell'ingresso della propria abitazione al margine

della strada pubblica, in modo da non creare intralcio alla circolazione. Qualora per problemi legati all'orario del servizio non fosse possibile reperire l'utenza, verrà richiesto il deposito della specifica tipologia di rifiuto sul suolo stradale in adiacenza all'abitazione o in area privata raggiungibile da braccio caricatore del mezzo posto su suolo pubblico, senza impedimenti sopra al cumulo. In caso di deposito su strada pubblica, farà parte del servizio la pulizia del punto di conferimento con le stesse modalità indicate per i servizi domiciliari.

Durante le fasi di raccolta il Gestore dovrà prestare la massima attenzione affinché, soprattutto per alcune tipologie di RAEE, non sia causata la rottura dell'apparecchiatura con conseguente perdita di sostanze pericolose.

Per il servizio dovrà essere messo a disposizione un numero telefonico verde con risposta diretta da parte di un operatore nella fascia oraria dalle 8.00 alle 15.00 dal lunedì al venerdì 0 il sabato, nonché un numero fax e un indirizzo e-mail gestiti direttamente dal Gestore, che dovranno essere utilizzati anche per tutte le segnalazioni da parte degli utenti di necessità, anomalie, ecc., connesse al servizio di igiene urbana. Dovrà essere previsto un servizio di prenotazione da parte dell'utenza anche attraverso sito internet. Dev'essere garantita la possibilità di prenotare il ritiro anche presso gli Sportelli Utenza.

RIFIUTI INGOMBRANTI E RAEE

Si intendono quei rifiuti voluminosi e ingombranti prodotti nell'ambito domestico, quali materassi, mobili, divani ecc. ed altri ingombranti, comprendenti anche i beni durevoli (RAEE), identificati dall'art. 227, lettera a), del D.Lgs. 152/2006 e ss.mm.ii. quali sono i rifiuti da apparecchiature elettriche ed elettroniche che per un corretto funzionamento dipendono dall'energia elettrica e appartengono a una delle seguenti categorie: elettrodomestici di grande e media dimensione; apparecchiature informatiche; apparecchiature di consumo; apparecchiature di illuminazione; strumenti elettrici ed elettronici (ad eccezione degli utensili industriali fissi di grandi dimensioni); apparecchiature per lo sport e per il tempo libero ed altri.

La raccolta dovrà essere effettuata da squadre costituite da operatori e mezzi adeguati al servizio in oggetto.

Il servizio prevede il ritiro di un numero massimo di oggetti a singola chiamata pari a 5 colli.

L'ingombrante e/o il RAEE raccolto verrà successivamente selezionato nelle diverse tipologie (strutture metalliche, mobili, materassi, apparecchiature elettroniche R1-R2-R3-R4-R5, altri ingombranti, etc.), a cura e spese del Gestore presso apposita area nel rispetto delle normative vigenti.

I rifiuti raccolti dovranno essere gestiti secondo la normativa vigente in particolare coerentemente con l'art. 3 comma 7 della LR 16/2015 e l'art.7 c.2 del D.Lgs. 14 marzo 2014, n. 49.

Il servizio comprende anche la fase di trasporto agli impianti di stoccaggio/deposito, di smaltimento o trattamento.

CEMENTO - AMIANTO INCAPSULATO PRESSO UTENZE DOMESTICHE

Le prestazioni consistono nella raccolta a domicilio su appuntamento ed il conferimento presso impianti di smaltimento autorizzati di rifiuti di Materiale Contenente Amianto (MCA) in matrice compatta, nel rispetto delle normative vigenti e, in particolare, delle disposizioni di cui alla D.G.R. n. 1071 del 1/7/2019.

I rifiuti contenenti MCA sono adeguatamente trattati e incapsulati dagli utenti e confezionati, per il successivo asporto, nel rispetto delle normative e disposizioni vigenti, sia nazionali sia regionali. Il Gestore ha il compito di raccogliere le prenotazioni per la raccolta a domicilio dei rifiuti contenenti amianto per la successiva programmazione dei ritiri.

Nella fascia oraria concordata al momento della prenotazione il cliente deposita il rifiuto all'interno della sua proprietà in posizione facilmente accessibile per le operazioni di carico da parte dell'automezzo di raccolta.

Il Gestore dovrà svolgere le seguenti operazioni:

- acquisire giornalmente/settimanalmente le richieste di intervento dall'utenza;
- programmare gli interventi;
- prendere contatti telefonici direttamente con l'utenza richiedente il ritiro, al fine di concordare l'orario e confermare la giornata di intervento, quest'ultima da eseguirsi con la contestuale presenza dell'utenza per la verifica della documentazione autorizzativa e rilasciata dalla AUSL di competenza;
- informare adeguatamente l'utenza in merito alle necessarie autorizzazioni che dovranno essere rilasciate da parte dell'AUSL;
- una volta sul posto controllare che il rifiuto sia stato correttamente trattato e imballato secondo quanto disposto dalla AUSL di competenza e verificare la corrispondenza fra i rifiuti da trattare e i quantitativi riportati nel piano operativo; in caso di controlli negativi, il Gestore non procede al ritiro e segnala tempestivamente la presenza di materiale contenente amianto a terra all'Agenzia, al Comune e alla sezione territorialmente competente di ARPAE;

- compilare e firmare per ricevuta il piano operativo semplificato (tre copie: una al Gestore, le altre due per il cittadino che ne invia una ad AUSL e l'altra la conserva per sé ai fini delle rendicontazioni annuali previste dalla procedura definita dalle norme vigenti);
- predisporre il carico sul mezzo in maniera da evitare che i bancali si spostino e danneggino l'imballo di ogni singola presa;
- raccogliere il materiale attivando il sistema di pesatura; qualora il peso sia eccedente i limiti previsti non eseguire il ritiro (limite in peso per ogni ritiro pari a 500 kg);
- caricare, trasportare e scaricare il rifiuto senza arrecare danni né all'imballo che contiene il rifiuto, né a persone o cose presenti nella zona limitrofa;
- conferire il rifiuto raccolto nel sito o all'impianto dedicato autorizzato;
- in ogni operazione di scarico all'impianto l'operatore è tenuto alla corretta gestione della documentazione che accompagna ogni bancale.

Il Gestore si dovrà fare carico di tutti gli oneri per eventuali danneggiamenti, rotture, incidenti provocati nelle aree private di svolgimento delle prestazioni a domicilio o dell'eventuale bonifica a seguito della rottura degli imballi creati dall'operatore. In questo caso l'operatore dovrà immediatamente fermare le operazioni e attivarsi per le procedure di bonifica.

Il Gestore si dovrà inoltre far carico delle comunicazioni previste dalle disposizioni regionali a Regione/ Comune/ AUSL/ ARPAE/ Agenzia di rendicontazione degli interventi svolti.

PSEUDO-EDILI PRESSO LE UTENZE DOMESTICHE (OPZIONALE)

I rifiuti Pseudo-Edili raccolti con il sistema a chiamata sono quelli derivanti da piccole attività di demolizione (carta catramata, guaina bituminosa, vetroresina, lana di vetro, lana di roccia e cartongesso) effettuate da parte delle Utente Domestiche. Il ritiro dei rifiuti Pseudo-Edili, da intendersi limitato a rifiuti classificabili come rifiuti urbani ai sensi delle norme vigenti. Sono esclusi da queste raccolte tutti i rifiuti contenenti Amianto, per i quali si rimanda allo specifico servizio descritto al punto precedente.

La raccolta è effettuata da squadre costituite da operatori e mezzi adeguati al servizio.

Il servizio comprende anche la fase di trasporto agli impianti di stoccaggio/deposito, smaltimento o trattamento.

Art. 16 - Raccolta dei Rifiuti Urbani Pericolosi (RUP)

Il servizio di raccolta della frazione del rifiuto denominato "Pile esauste, farmaci scaduti, T/F, etc,

(RUP)” dovrà essere garantito con il sistema dei contenitori specifici presso le utenze che commerciano tali tipologie di rifiuto o in altre localizzazioni stabilite dall’Agenzia, mediante prelievo degli stessi, anche con contenitori solo parzialmente riempiti, e comunque ogni qualvolta il contenitore dovesse risultare pieno, tramite apposito veicolo furgonato e/o cassonato allestito con contenitori in polietilene (HDPE), debitamente autorizzato, e successivo trasporto verso impianti di smaltimento autorizzati.

È a carico del Gestore la fornitura di contenitori idonei alla raccolta di Pile esauste, Farmaci scaduti, T e/o F, presso le utenze non domestiche che, nel periodo contrattuale, ne dovessero risultare sprovviste.

Inoltre fa parte del servizio la manutenzione ordinaria e straordinaria dei contenitori, nonché la periodica pulizia ed igienizzazione degli stessi.

Sarà cura del Gestore provvedere affinché nella fase di raccolta e di trasporto dei rifiuti, non cadano residui di rifiuti lungo le strade; qualora ciò avvenisse, sarà cura del Gestore rimuovere immediatamente qualunque residuo.

Le rotture, manomissioni o i danneggiamenti dei contenitori adibiti alla raccolta comporteranno l’immediata sostituzione a carico del Gestore, senza oneri aggiuntivi a carico dell’Agenzia.

Art. 17 - Rifiuti Cimiteriali

Il servizio consiste nella raccolta e nel trasporto dei rifiuti urbani cimiteriali costituiti da rifiuti derivanti dalle attività di normale gestione cimiteriale, quali operazioni di pulizia, manutenzione e giardinaggio.

Il Gestore dovrà provvedere per i rifiuti urbani prodotti in tutti i cimiteri ubicati nel Bacino territoriale:

- a) alla consegna in numero sufficiente e secondo le richieste dell’Agenzia, di contenitori conformi a quelli che verranno utilizzati per le stesse frazioni merceologiche nella raccolta differenziata urbana (bidoni o cassonetti), da posizionarsi all’interno delle aree cimiteriali o, se posizionati in area esterna, dotati di chiave;
- b) al ritiro, trasporto e recupero delle frazioni riciclabili ed alla raccolta e trasporto delle frazioni non recuperabili, con la stessa frequenza prevista per le stesse frazioni merceologiche nella raccolta nel Comune di appartenenza del cimitero. In caso di frequenze di raccolta differenti all’interno dello stesso Comune si considera quella maggiore.

I rifiuti derivanti da esumazioni e estumulazioni e dalle altre attività cimiteriali sono classificati quali rifiuti urbani ai sensi del D.Lgs. 152/06, art. 184 c. 2 lett. f).

I rifiuti da esumazioni ed estumulazioni devono essere raccolti separatamente dagli altri rifiuti urbani, ed in particolare rientrano tra questi le parti, componenti, accessori e residui contenuti nelle casse utilizzate per inumazione o tumulazione quali:

- 1) assi e resti lignei delle casse utilizzate per la sepoltura;
- 2) simboli religiosi, piedini, ornamenti e mezzi di movimentazione della cassa (ad es. maniglie);
- 3) avanzi di indumenti, imbottiture e similari;
- 4) resti non mortali di elementi biodegradabili inseriti nel cofano;
- 5) resti metallici di casse (ad es. zinco, piombo).

Il Gestore dovrà provvedere a fornire il personale del cimitero di appositi imballaggi a perdere di colore distinguibile da quelli utilizzati per la raccolta delle altre frazioni di rifiuti prodotti all'interno dell'area cimiteriale e prevedere l'identificazione degli stessi con la scritta "Rifiuti urbani da esumazioni ed estumulazioni".

Il servizio comprende la fase di trasporto e conferimento agli impianti di stoccaggio/deposito, di smaltimento o trattamento.

Art. 18 - Raccolte presso utenze specifiche

Il Gestore dovrà provvedere ad organizzare la raccolta delle tipologie di rifiuto di seguito indicate, presso scuole, centri commerciali ed altri eventuali luoghi di maggior flusso delle utenze:

- toner, cartucce, rifiuti di stampa elettronica;
- oli vegetali;
- pile, batterie.

Sarà onere del Gestore prevedere la fornitura, il posizionamento di contenitori adeguati. Inoltre fa parte del servizio la manutenzione ordinaria e straordinaria dei contenitori, nonché la periodica pulizia ed igienizzazione degli stessi.

Sarà cura del Gestore provvedere affinché nella fase di raccolta e di trasporto dei rifiuti, non cadano residui di rifiuti lungo le strade; qualora ciò avvenisse, sarà cura del Gestore rimuovere immediatamente qualunque residuo.

Le rotture, manomissioni o i danneggiamenti dei contenitori adibiti alla raccolta comporteranno l'immediata sostituzione a carico del Gestore, senza oneri aggiuntivi a carico dell'Agenzia.

Art. 19 - Effettuazione dell'attività di trasporto dei rifiuti e modalità di loro pesatura

Il trasporto dei rifiuti deve essere effettuato con idonei automezzi, iscritti in apposita sezione dell'Albo Nazionale Gestori Ambientali, le cui caratteristiche, stato di conservazione e manutenzione devono essere tali da assicurare il rispetto delle esigenze igienico-sanitarie di cui all'art.178 del D.Lgs. 152/2006 e quanto richiamato anche dal Capo VIII del presente Disciplinare.

I veicoli utilizzati per la raccolta ed il trasporto dei rifiuti urbani devono ottemperare alle norme della circolazione vigenti sul territorio e dettate dal Codice della Strada, salvo speciali autorizzazioni che possono essere concesse dall'Amministrazione Comunale per agevolare lo svolgimento del servizio pubblico.

Le modalità di pesatura dei rifiuti urbani raccolti devono essere tali da garantire la corretta ed oggettiva misurazione dei quantitativi raccolti in maniera distinta per singolo Comune, siano essi destinati al recupero come allo smaltimento.

I dati riguardanti la misurazione devono essere raccolti e conservati a cura del Gestore del servizio e devono poter essere visionati o richiesti dall'Agenzia a scadenze periodiche da convenirsi.

CAPO IV - PREVENZIONE RIFIUTI

Art. 20 - Principi generali in materia di riduzione, riutilizzo e preparazione per il riutilizzo dei rifiuti

In linea con i principi stabiliti dalla normativa Comunitaria, Nazionale e Regionale, la gestione dei rifiuti deve essere organizzata in modo tale da favorire in primo luogo la prevenzione dei rifiuti ovvero, secondo la definizione di prevenzione di cui all'art.183 comma 1 lettera m) del D.lgs 152/2006 *“misure adottate prima che una sostanza, un materiale o un prodotto diventi rifiuto e che riducono la quantità dei rifiuti, anche attraverso il riutilizzo dei prodotti o l'estensione del loro ciclo di vita; gli impatti negativi dei rifiuti prodotti sull'ambiente e la salute umana; il contenuto di sostanze pericolose in materiali e prodotti.”*

Al fine di promuovere la cultura della prevenzione dei rifiuti e favorire il coinvolgimento dei

cittadini, delle imprese e degli enti pubblici verso l'adozione di misure, comportamenti e modelli di produzione e consumo che comportino una reale riduzione dei rifiuti prodotti, sarà onere e responsabilità del Gestore implementare un Piano finalizzato alla riduzione, riutilizzo e preparazione per il riutilizzo dei rifiuti.

Tra le misure/attività di prevenzione previste dal Gestore, anche dando continuità e valorizzando buone pratiche già attive sul territorio, si evidenziano le seguenti:

Attività di comunicazione e sensibilizzazione

Attività di comunicazione finalizzate alla sensibilizzazione degli utenti sull'importanza della prevenzione dei rifiuti e degli sprechi alimentari e sulle possibili azioni/comportamenti adottabili allo scopo. Rientrano in questa categoria, ad esempio:

- realizzazione di campagne di comunicazione generali rivolte alla cittadinanza sul tema della prevenzione dei rifiuti e/o degli sprechi alimentari;
- la realizzazione di campagne di comunicazione specifiche, legate a specifici progetti/iniziative di prevenzione, al fine di promuovere il coinvolgimento degli utenti verso l'adozione di particolari misure/attività/comportamenti, quali ad esempio: autocompostaggio e compostaggio di comunità; riutilizzo dei beni, utilizzo di shopper riutilizzabili; acquisto di prodotti alla spina; conferimento di prodotti riutilizzabili presso i centri del riuso; riparazione e scambio dei beni usati; donazione delle eccedenze alimentari; utilizzo di pannolini lavabili; utilizzo di stoviglie lavabili; utilizzo dell'acqua del rubinetto in alternativa all'acqua minerale in bottiglia; utilizzo del "doggy-bag" nella ristorazione commerciale, ecc.);

Servizi di informazione rivolti alle utenze

Servizi di informazione specificatamente rivolti a favorire l'adozione, da parte degli utenti, di misure di prevenzione dei rifiuti e degli sprechi alimentari. Rientrano in questa definizione la predisposizione di manuali operativi e linee guida di settore e i servizi erogati attraverso numero verde, Sportelli Utenza, strumenti on-line, applicazioni per telefonia mobile volti ad esempio a fornire informazioni relative a:

- realizzazione di iniziative e progetti di educazione nelle scuole;
- corrette modalità/procedure (amministrative, fiscali, igienico sanitarie) per la donazione delle eccedenze (alimentari e non alimentari) da parte delle utenze non domestiche;
- modalità di adesione al compostaggio domestico/autocompostaggio e di comunità;

- organizzazioni accreditate per il recupero delle eccedenze alimentari;
- strutture accreditate come centri di riutilizzo o centri di preparazione per il riutilizzo;
- organizzazioni convenzionate per il ritiro/riutilizzo di beni ingombranti, apparecchiature elettriche ed elettroniche, altri prodotti potenzialmente riutilizzabili altrimenti destinati ad essere smaltiti come rifiuti;
- riduzioni e agevolazioni tariffarie relative alle azioni di prevenzione dei rifiuti.

Attivazione di servizi/dotazione tecniche all'utenza

Il gestore può favorire la prevenzione dei rifiuti anche attraverso l'erogazione di servizi specifici e la messa a disposizione di strumenti e dotazioni tecniche funzionali alla prevenzione dei rifiuti come ad esempio:

- fornitura di composter e altre attrezzature per l'autocompostaggio e il compostaggio di comunità;
- fornitura di «Doggybag/Family bag» da distribuire alle attività di ristorazione nell'ambito di progetti di prevenzione degli sprechi alimentari nella ristorazione commerciale;
- fornitura di dotazioni tecniche per il ritiro, la conservazione e il trasporto delle eccedenze alimentari nell'ambito di progetti di recupero a fini solidali delle eccedenze alimentari;
- adeguamento dei Centri di Raccolta conformemente a quanto indicato all'art. 181 comma 6 del D.Lgs. 152/2006.

Progetti speciali per la prevenzione di specifiche tipologie di rifiuto

Progetti integrati (che implementano più strumenti/misure) finalizzati alla prevenzione di specifiche tipologie di rifiuti (es. rifiuti alimentari, farmaci, RAEE, pannolini, rifiuti ingombranti, rifiuti di imballaggi) anche attraverso la promozione di accordi con associazioni di categoria, associazioni dei consumatori e Pubblica Amministrazione.

Il Gestore, nello specifico, deve prevedere l'attuazione di iniziative ed azioni volte alla riduzione, riuso e preparazione al riutilizzo degli Indumenti dismessi oltre che iniziative e azioni volte alla riduzione dello spreco dei farmaci, alla riduzione dei rifiuti e al sostegno della solidarietà.

Attività di analisi e studio sulla produzione dei rifiuti e flussi intercettati

Effettuazione di campagne di analisi merceologiche sul rifiuto indifferenziato residuo e sui flussi delle principali frazioni differenziate, al fine di individuare ulteriori margini di ottimizzazione sia nell'ottica della prevenzione della produzione dei rifiuti, sia dell'ottimale differenziazione del rifiuto prodotto.

Art. 21 - Autocompostaggio

Per “*autocompostaggio*”, secondo la definizione di cui all’art. 183, comma 1 lettera e) del D.lgs 152/2006 si intende il “*compostaggio degli scarti organici dei propri rifiuti urbani, effettuato da utenze domestiche e non domestiche, ai fini dell’utilizzo in sito del materiale prodotto*”.

Si tratta pertanto di una pratica applicabile sia dalle utenze domestiche che non domestiche a condizione che dispongano dei seguenti requisiti:

1. la disponibilità del terreno sul quale formare il cumulo o fare la buca o posizionare il contenitore;
2. la disponibilità di scarti cellulosici per migliorare l’areazione del materiale ed evitare l’instaurarsi di condizioni anaerobiche;
3. la disponibilità di aree verdi, orti ecc. sui quali impiegare il compost prodotto.

Affinché la diffusione dell’autocompostaggio possa avvenire in modo proficuo occorre che siano attuate campagne informative sull'utilizzo.

Sarà pertanto onere e responsabilità del Gestore:

- l’identificazione preliminare delle utenze domestiche e non domestiche presenti nel territorio che posseggono i requisiti per l’autocompostaggio dei propri rifiuti organici da effettuare in occasione del Censimento delle utenze di cui all’art. 33;
- la realizzazione di apposite campagne di promozione dell’autocompostaggio comprensive di seminari informativi e/o la distribuzione di materiale informativo;
- l’erogazione di informazioni agli utenti (per tutta la durata della concessione) sulle modalità di adesione al compostaggio domestico/autocompostaggio almeno attraverso numero verde, Sportelli utenza, internet,
- la fornitura e distribuzione di compostiere una tantum, complete dell’attrezzatura necessaria per il loro corretto utilizzo (attivatori, attrezzi per rivoltare il materiale, manuale d’uso ecc.), agli utenti richiedenti;
- la verifica del corretto utilizzo delle compostiere attraverso ispezioni effettuate annualmente su un campione non inferiore al **5%** delle utenze aderenti, scelto sulla base di selezione casuale;
- la rilevazione e la gestione, in apposito registro accessibile da parte dell’Agenzia, dei dati relativi alle compostiere.

Il Gestore dovrà trasmettere periodicamente all’Agenzia l’elenco degli utenti che possiedono un composte.

Resta salva la facoltà per l’Agenzia, di concerto con i Comuni interessati, di richiedere al Gestore che il servizio di autocompostaggio acquisisca, per gli utenti aderenti, la natura di servizio sostitutivo del servizio di raccolta della frazione organica.

In caso di richiesta di adeguamento del Centro di Raccolta Rifiuti a Centro del Riutilizzo da parte di un’amministrazione comunale, il concessionario dovrà presentare ad Atersir, entro 3 mesi dalla richiesta, un progetto degli interventi da eseguire. Il progetto, approvato dall’Agenzia congiuntamente al Comune interessato, dovrà essere realizzato entro 12 mesi dalla richiesta.

Art. 22 - Prevenzione degli sprechi alimentari

Gli studi attualmente disponibili evidenziano come larga parte dei rifiuti alimentari generati dalle utenze domestiche e non domestiche (supermercati, centri distributivi, negozi di vicinato, mercati rionali, attività di ristorazione, mense, sagre etc..) sia effettivamente “evitabile”, ovvero generata dalla non corretta gestione di alimenti o parti di alimenti potenzialmente edibili.

Il Piano Regionale di Gestione Rifiuti 2014 – 2020 e la Legge 16/2015 della Regione Emilia Romagna, coerentemente con le indicazioni del programma nazionale di Prevenzione dei Rifiuti, evidenziano il ruolo della prevenzione degli sprechi alimentari nel quadro delle strategie e degli obiettivi Regionali in materia di prevenzione dei rifiuti, efficienza nell’uso delle risorse, economia circolare.

In questo contesto è obiettivo di questa Agenzia la diffusione sul territorio di progetti e iniziative incentrate sulla prevenzione degli sprechi alimentari inclusi (ma non limitati a) i progetti e le iniziative di recupero delle eccedenze alimentari a fini di solidarietà sociale.

Il Gestore prevede nel Piano di prevenzione dei rifiuti specifici progetti che intende implementare allo scopo.

CAPO V - CENTRI DI RACCOLTA

Art. 23 - Raccolta dei rifiuti nei Centri di Raccolta

Gli Enti Locali metteranno a disposizione i Centri di Raccolta (CDR) per la raccolta differenziata di rifiuti riciclabili che integrano ed ampliano i servizi di raccolta differenziata.

Nel Bacino territoriale oggetto di affidamento sono presenti n. 18 Centri di Raccolta; il Gestore dovrà provvedere all'allestimento (inteso come fornitura di tutte le attrezzature specificate di seguito) ed alla gestione dei Centri di Raccolta esistenti.

I Centri di Raccolta oggetto di affidamento sono i seguenti:

	COMUNE	LOCALITA'	INDIRIZZO
1	BONDENO	Bondeno	via E. Rossaro, 31
2	BONDENO	Scortichino	via Piretta Rovere
3	CENTO	Cento	via Malamini
4	COMACCHIO	Comacchio	via Canal d'Adige
5	COPPARO	Copparo	via del Lavoro
6	FISCAGLIA	Massa Fiscaglia	via Castagnina, 1
7	FISCAGLIA	Migliaro	via Punta
8	LAGOSANTO	Lagosanto	via San Venanzio
9	MESOLA	Bosco Mesola	via dell'Artigianato
10	OSTELLATO	Ostellato	via Dosso Rastrello
11	POGGIO RENATICO	Poggio Renatico	via Sanguettola, 32/A
12	PORTOMAGGIORE	Portomaggiore	via Montecuccoli
13	RIVA DEL PO	Alberone di Ro	via Fazzina
14	TERRE DEL RENO	Mirabello	via dell'Industria, 2
15	TERRE DEL RENO	Sant'Agostino	via dell'Industria
16	TRESIGNANA	Tresigallo	via Rossetta
17	VIGARANO MAINARDA	Vigarano Mainarda	via della Vite
18	VOGHIERA	Voghiera	via Provinciale

I servizi di seguito elencati devono essere eseguiti in modo tale da garantire la piena funzionalità del servizio di raccolta, l'ottimizzazione dei tempi di esecuzione degli stessi e una particolare attenzione alla pulizia e decoro del sito di stoccaggio, oltre che al rispetto della normativa vigente in materia. In tal senso, il riferimento è rappresentato dai disposti del D.M.8 aprile 2008 e ss.mm.ii.

Il Gestore dovrà garantire oltre alla custodia e dal controllo di predetti impianti, anche la loro gestione tecnica e amministrativa, nonché tutti gli interventi che dovessero essere richiesti per il corretto funzionamento dell'impianto compresi materiali di consumo, interventi di manutenzione ordinaria.

Per interventi di manutenzione ordinaria si intendono, a titolo puramente esemplificativo, prestazioni o forniture quali: cartellonistica, sostituzione lampade, sostituzione lucchetti, sostituzione di rubinetterie, manichette e lance antincendio, riparazioni elettriche e idrauliche di impianti esistenti, riparazioni di recinzioni, lattoneria, serramenti, ricarica estintori, pulizia pozzetti e caditoie, sfalcio erba, disinfestazione e derattizzazione periodica ed altri interventi eventualmente richiesti dal proprietario.

Le attrezzature fornite per la gestione dei Centri di Raccolta a carico del Gestore dovranno essere in misura sufficiente a garantire la gestione delle tipologie di rifiuti per ciascun Centro di Raccolta. Il Gestore pertanto dovrà garantire la fornitura di attrezzature nella misura utile al corretto svolgimento del servizio stesso.

Il Gestore dovrà garantire alle utenze la possibilità di conferimento differenziato di tutte le tipologie di rifiuti previste dal D.M. 8 aprile 2008 e ss.mm.ii., salvo eventuali limitazioni infrastrutturali del Centro di Raccolta, non dipendenti dall'operato del Gestore.

Il Gestore, su richiesta dell'Agenzia, dovrà integrare le dotazioni strutturali definendo con l'Agenzia i relativi costi integrativi.

È fatto obbligo al Gestore di volturare a proprio nome tutte le utenze, compresa quella relativa all'autorizzazione allo scarico in fognatura, entro 30 giorni dalla consegna dell'impianto; previo accordo con l'Agenzia e con i singoli Comuni potrà essere mantenuta l'originaria intestazione, prevedendo da parte del Gestore il periodico rimborso delle spese sostenute.

Il Gestore, in quanto incaricato della gestione tecnica dei Centri di Raccolta, deve sovrintendere alla loro corretta gestione. Il Gestore ha il compito di:

- provvedere alla Iscrizione all'Albo Nazionale Gestori Ambientali per la gestione del Centro di Raccolta laddove necessario;
- organizzare la gestione in modo tale che i rifiuti siano raccolti per flussi omogenei, così da poter essere trasportati separatamente, in ordine di priorità, agli impianti di preparazione per il riutilizzo, recupero e trattamento;
- provvedere alla fornitura e posizionamento di tutti i contenitori e attrezzature necessarie per garantire la piena funzionalità del Centro, nel rispetto degli Standard Minimi Prestazionali;
- dotare il Centro di Raccolta di un sistema di informatizzazione e automazione, tale da permettere l'attivazione di un sistema di misurazione per le utenze in base alla tipologia ed alla quantità di rifiuto conferito. Il sistema dovrà garantire, qualora richiesto dall'Agenzia, la possibilità di accesso ai Centri di Raccolta da parte di utenze ubicate in Comuni diversi da quella sede del Centro, purché ricadenti all'interno del bacino territoriale di affidamento.

Tale sistema dovrà inoltre garantire la tracciabilità dei flussi di rifiuti destinati alla preparazione al riutilizzo secondo le modalità previste dalla normativa vigente;

- provvedere alla movimentazione dei contenitori per il trasporto e conferimento ad impianti di destino delle singole frazioni di rifiuto raccolte nel Centro;
- provvedere alla manutenzione ordinaria della struttura (aree verdi, piazzali, cartellonistica, aree uffici, strutture, ecc.), dandone adeguata documentazione a consuntivo all’Agenzia;
- verificare l’applicazione di metodiche gestionali in linea con il documento dei rischi specifici in base al D.Lgs. 81/08;
- segnalare eventuali non conformità strutturali all’Agenzia ed all’Ente proprietario (eventuali mancanze, anomalie o rotture che possano compromettere il funzionamento del Centro di Raccolta);
- provvedere alla comunicazione all’utenza del calendario e degli orari di apertura al pubblico del Centro di Raccolta, nonché delle eventuali modifiche (temporanee o definitive) che dovessero essere apportate al medesimo ed ogni altra informazione ritenuta utile ai fini del corretto conferimento dei rifiuti;
- fornire supporto informativo all’utenza informando in particolare in merito alla raccolta differenziata, al riutilizzo, alla preparazione per il riutilizzo e al riciclaggio e recupero dei materiali conferiti;
- assicurare il conferimento differenziato dei rifiuti ingombranti al fine di massimizzare il recupero di materia e la preparazione al riuso, come previsto dall’art. 3 comma 7 della LR 16/2015;
- individuare all’interno dei centri di raccolta oggetto di concessione, ove tecnicamente possibile senza pregiudicare il corretto funzionamento del centro, apposite aree adibite al deposito preliminare alla raccolta dei RAEE domestici destinati alla preparazione per il riutilizzo come previsto dall’art.7 c.2 del D.Lgs. 14 marzo 2014, n. 49;
- predisporre modello check list specifico (lista di controllo) ad uso del personale incaricato della custodia del Centro di Raccolta per il controllo sistematico dello stesso;
- verificare tramite il personale incaricato della custodia la conformità del materiale conferito negli appositi settori di stoccaggio;
- attivarsi per la risoluzione di anomalie e problemi gestionali, ove segnalati dal personale incaricato della custodia del centro di raccolta;
- segnalare all’Agenzia ogni eventuale disfunzione che dovesse verificarsi nella gestione del Centro di Raccolta, nonché eventuali comportamenti illeciti che dovessero essere accertati in sede di conferimento dei rifiuti;

- tenere i rapporti con gli addetti ai ritiri (trasportatori) e con i consorzi di recupero (es. CONAI, CdC. RAEE);
- sovrintendere alla vigilanza e alla custodia direttamente o indirettamente dell'impianto durante gli orari di apertura, nonché alla corretta gestione delle chiavi di accesso di cui sarà unico consegnatario;
- compilare un apposito registro per la formulazione del bilancio di massa dei rifiuti conferiti da parte di utenze secondo le seguenti modalità:
 - devono essere adottate procedure di contabilizzazione dei rifiuti in ingresso, e in uscita al fine dell'impostazione dei bilanci di massa o bilanci volumetrici;
 - tali bilanci potranno essere effettuati sulla base delle stime volumetriche, in caso di assenza di pesatura;
 - i bilanci dovranno essere elaborati attraverso la compilazione, eventualmente su supporto informatico, di uno schedario numerato progressivamente e conforme agli allegati 1a - 1b del D.M. 8 aprile 2008 e s.m.i.;
- aggiornare il sistema informativo duale di cui all'art. 54 con i dati relativi ai flussi di utenti e di materiali in ingresso e uscita dal Centro di Raccolta; in relazione alla valenza sovracomunale dei Centri di Raccolta, costituenti nel loro complesso una rete integrata sull'intero bacino di affidamento, i suddetti flussi in ingresso e uscita dovranno essere presentati dal Gestore con disaggregazione per Comune di origine del rifiuto conferito, anche adottando adeguati metodi di stima, comunque subordinati ad approvazione da parte dell'Agenzia;
- assicurarsi che il personale di custodia del Centro di Raccolta affidato sia stato adeguatamente formato provvedendo all'organizzazione di corsi di formazione con istituti o centri di formazione aventi i necessari requisiti.

Il Gestore, in quanto soggetto titolare della gestione tecnica dei Centri di Raccolta deve provvedere a munirsi di adeguata copertura assicurativa per i rischi RCT e RCO.

Per rifiuti abusivamente abbandonati all'esterno del Centro di Raccolta, il Gestore è tenuto alla rimozione degli stessi o attraverso il personale di custodia del Centro, o attraverso mezzi ed attrezzature adeguati.

La movimentazione dei contenitori nei Centri di Raccolta dovrà comunque seguire le seguenti norme generali:

- essere eseguita con una periodicità tale da garantire la costante accessibilità ai relativi

contenitori da parte dell'utenza, al fine di impedire la sospensione del servizio, o il conferimento extracontenitore;

- essere eseguita al fine di garantire sempre la presenza di idonei spazi di conferimento per gli utenti;
- essere eseguita possibilmente nei giorni o nelle ore di chiusura dei Centri di Raccolta, laddove la movimentazione dei contenitori interessa aree di passaggio dell'utenza, o nelle prime ore d'apertura giornaliera al fine di creare la maggior disponibilità di spazio prima del conferimento;
- essere eseguita evitando la fuoriuscita, anche accidentale, di materiale raccolto dai contenitori, nel qual caso e nel caso di conferimenti fuori dai contenitori per mancanza di spazio, l'operatore addetto allo svuotamento dovrà obbligatoriamente provvedere alla raccolta di detto materiale al fine di garantire il livello di decoro e pulizia dell'area interessata.

L'orario settimanale di apertura di ogni Centro di Raccolta dovrà rispettare l'evoluzione prevista all'interno della relazione di Piano industriale. L'orario proposto dal Gestore è comunque da considerarsi subordinato all'approvazione da parte del Comune interessato.

Durante l'orario di apertura il Centro di raccolta dovrà essere sempre presidiato da personale del Gestore. Per eventuali prolungamenti dell'orario di apertura richiesti dai Comuni e vagliati dall'Agenzia, al Gestore sarà applicato una valorizzazione economico sottoposta ad analisi di congruità da parte dell'Agenzia.

Nel corso di vigenza della concessione, l'Agenzia avrà la facoltà di ampliare i Centri di Raccolta o variarne l'ubicazione (sempre e comunque nel territorio oggetto dell'affidamento): la relativa valorizzazione economica sarà preventivamente sottoposta ad analisi di congruità dall'Agenzia.

Art. 23bis - Modalità operative di gestione dei Centri di Raccolta

La gestione dei CdR deve essere effettuata in modo tale da garantire la piena funzionalità del servizio di raccolta, l'ottimizzazione dei tempi di esecuzione dello stesso e una particolare attenzione alla pulizia e decoro del sito, oltre che al rispetto della normativa vigente in materia.

Ogni CdR deve essere presidiato da personale abilitato, qualificato, opportunamente identificato e specificatamente formato per la conduzione dei CdR e sulla conoscenza delle diverse tipologie di rifiuti conferibili, nonché informato e formato sulle misure di sicurezza e sulle procedure di emergenza in caso di infortuni o incidenti.

È garantita la presenza costante durante gli orari di apertura di almeno un addetto in possesso dei

seguenti attestati:

- attestato di formazione alla gestione dei CdR ai sensi del D.M. 08/04/2008 e s.m.i.;
- attestato di formazione primo soccorso;
- attestato di formazione antincendio.

Gli operatori di conduzione dei CdR sono incaricati dell'accettazione, della gestione e dell'assistenza. Particolare attenzione deve essere rivolta alla gestione del rapporto e alla positiva relazione con gli utenti. In particolare, gli operatori sono costantemente informati e formati al fine di fornire alle utenze tutte le indicazioni necessarie su:

- corretto conferimento dei rifiuti al fine di garantire la massima qualità del materiale raccolto ed il successivo riciclaggio e recupero;
- raccolta differenziata e servizi territoriali previsti;
- iniziative promosse dal Gestore in tema riduzione rifiuti, riutilizzo (es. Centri del Riuso) e preparazione al riutilizzo;
- campagne di comunicazione e sensibilizzazione.

Il personale di conduzione dei CdR assolverà i seguenti compiti inerenti alle attività di presidio ed accettazione:

- curare l'apertura e la chiusura dei Centri di Raccolta negli orari e nei giorni prefissati e verificare che il conferimento avvenga esclusivamente a cura di soggetti autorizzati ai sensi del regolamento di gestione del Centro di Raccolta e delle norme/regolamenti vigenti;
- verificare i requisiti dell'utenza per poter conferire al CDR e registrare i conferimenti, identificandone anche la tipologia, Utenze Domestiche e/o Non Domestiche;
- effettuare un controllo visivo dei materiali conferiti, verificando che siano conformi per quantità, qualità, provenienza e tipologia a quanto prescritto dai Regolamenti e dalle normative vigenti e, in caso contrario, non consentirne il conferimento;
- indirizzare i cittadini al corretto conferimento dei rifiuti, privilegiando la tutela della qualità dei rifiuti riutilizzabili, e sensibilizzando l'utenza ad un corretto e maggiore conferimento differenziato dei rifiuti sia all'interno dei contenitori, che nelle aree destinate al deposito a terra;
- aiutare i cittadini per lo scarico dei materiali voluminosi o pesanti;
- segnalare eventuali anomalie all'Agenzia e al Comune ovvero al soggetto proprietario;
- essere costantemente presente durante l'apertura del Centro di Raccolta;
- sorvegliare il corretto deposito dei rifiuti all'interno del CdR secondo le prescrizioni dei

regolamenti, delle procedure, delle istruzioni operative di gestione, e delle norme di salute e sicurezza;

- controllare che, durante il conferimento da parte degli utenti, non venga provocata la rottura di specifiche componenti RAEE (circuiti frigoriferi, tubi catodici, ...);
- controllare il ritiro dei rifiuti dal CdR assicurando le condizioni di sicurezza per le cose e le persone;
- registrare giornalmente in apposito sistema informatico i ritiri dei rifiuti dal Centro di Raccolta effettuati nella giornata;
- garantire che la durata del deposito di ciascuna frazione merceologica conferita al Centro di Raccolta rispetti i tempi prescritti dalla legge o dalle disposizioni regolamentari del CdR;
- provvedere alla corretta gestione dei contenitori presenti, programmandone la sostituzione ove necessario, e organizzarne lo svuotamento con frequenza tale da evitare la fuoriuscita dei rifiuti;
- curare la compilazione periodica del modello check list o lista di controllo attestante la funzionalità dei sistemi di sicurezza e di tutte le attrezzature all'interno della struttura e segnalare eventuali anomalie;
- effettuare la pulizia interna ed esterna dell'area di transito dei cittadini;
- effettuare la pulizia delle platee e dei contenitori, assicurando che, in ogni momento, siano mantenute adeguate condizioni igienico-sanitarie, anche attraverso lavaggi e disinfezioni delle strutture;
- registrare su di un apposito registro o supporto informatico dedicato, i dati dell'utenza conferente;
- supportare le eventuali iniziative di informazione e divulgazione e le attività integrative alle specifiche attività dei CdR che il Gestore intraprenderà, comprese le attività di distribuzione materiali (sacchi, gadget, ...), la gestione di centri/box del riuso, ...;
- distribuire il materiale informativo e/o divulgativo relativo al servizio ambientale svolto dal Gestore;
- distribuire i sacchi (non oggetto di associazione all'utenza) per la raccolta porta a porta, sostituire le pattumiere areate (non oggetto di associazione all'utenza) rotte o smarrite;
- provvedere a ogni turno di lavoro all'ordine dell'area e al decoro delle strutture presenti;
- mantenere pulita l'area in prossimità degli accessi e del perimetro esterno del CdR, rimuovendo eventuali rifiuti abbandonati abusivamente, collocandoli adeguatamente in relazione alla loro natura compatibilmente alle tipologie conferibili presso il CdR o attivando il servizio che attraverso mezzi e attrezzature adeguate provveda alla rimozione dei rifiuti non conferibili al Centro di Raccolta;

- garantire il primo pronto intervento in caso di sversamenti accidentali, fuoriuscite di liquidi pericolosi o inquinanti, utilizzando gli opportuni materiali di primo intervento;
- adottare adeguati accorgimenti al fine di evitare la dispersione di polveri e di liquidi durante le fasi di conferimento dei rifiuti;
- chiudere il Centro di raccolta a fine turno, provvedendo alla chiusura di tutte le utenze.

Art.23ter - Sistema di controllo e registrazione dei rifiuti nei Centri di Raccolta

Le procedure di contabilizzazione dei rifiuti in ingresso e in uscita dai CDR vengono attuate attraverso un apposito modulo informatico.

Tale strumento è implementato nell'ottica di facilitare e velocizzare le operazioni di registrazione lato "front end" da parte dell'operatore del CDR nel momento del contatto con l'utenza (con benefici che si traducono nella riduzione delle attese all'ingresso), e di rendere disponibili dati costantemente aggiornati lato "back end" attraverso strumenti di monitoraggio evoluti (elaborazione dati, report, ...), i quali consentono, tra l'altro, il miglioramento continuo della capacità ricettiva dei CDR.

In tutti i Centri di Raccolta è effettuata la contabilizzazione di tutti i rifiuti in ingresso e in uscita tramite idonee procedure e sistemi informativi al fine di:

- predisporre il bilancio di massa, per le sole Utenze Non Domestiche come previsto dal DM 08/04/2008 e s.m.i.;
- attribuire i flussi di raccolta differenziata ai Comuni di riferimento nel caso di Centri di Raccolta sovracomunali;
- applicare eventuali forme incentivanti o sgravi.

La contabilizzazione del rifiuto può avvenire per pesatura, per numero di pezzi o per volume conferito.

I sistemi informativi impiegati garantiscono la possibilità di accesso ai CDR da parte di utenze ubicate in Comuni diversi da quello di sede del Centro, purché ricadenti all'interno del Bacino territoriale di Gara (sovracomunalità dei CDR).

Lo stato di riempimento dei contenitori è controllato e comunicato in tempo reale dal personale di conduzione che:

- valuta i tempi opportuni del ricambio o dello svuotamento dei contenitori (in conformità al DM 08/04/2008 s.m.i.);
- verifica e comunica lo stato di riempimento dei vari contenitori secondo le periodicità

concordate;

- comunica la necessità del ricambio o dello svuotamento indicando la tipologia del rifiuto.

Il Gestore, tramite uffici preposti che ricevono le richieste di svuotamento da parte degli addetti alla conduzione, analizza le esigenze di ritiro e organizza la logistica accordandosi su giorni e orari di intervento e stilando un apposito programma di ritiro e trasporto presso gli impianti di trattamento, o interfacciandosi con i consorzi obbligatori e/o sistemi collettivi come CONAI, CdC RAEE,

Tutte le uscite dei rifiuti dai CdR sono sottoposte a registrazione.

Art.23quater – Attrezzature dei Centri di Raccolta

Il Gestore deve curare e verificare che le attrezzature fornite per la gestione dei Centri di Raccolta siano in misura sufficiente a garantire la gestione delle tipologie di rifiuti per ciascun Centro di Raccolta. Le attrezzature sono pertanto dimensionate, e quindi fornite e posizionate nei CDR, in modo da accogliere la maggior parte delle frazioni di raccolta differenziata previste per flussi omogenei.

Dove possibile vengono privilegiate le seguenti modalità di raccolta e deposito: rifiuti non pericolosi (ad es. Ingombranti, Sfalci/Potature, Inerti, Legno): a terra su apposite platee impermeabilizzate;

- rifiuti non pericolosi caratterizzati da rilevanti volumi (ad es. Carta/Cartone, Plastica e Metalli): cassoni scarrabili compattanti;
- rifiuti non pericolosi (altri rifiuti o dove non è possibile il deposito a terra): cassoni scarrabili di adeguata capienza;
- RAEE: a seconda del raggruppamento - a terra su apposite platee impermeabilizzate o in appositi contenitori all'interno di tettoie/capannoni/locali o in box coperti dotati di bacini di contenimento;
- RUP: in appositi contenitori all'interno di tettoie/capannoni/locali o box coperti dotati di bacini di contenimento.

Art. 24 - Manutenzione straordinaria, adeguamento e realizzazione di nuovi Centri di Raccolta

In caso di richiesta, da parte di un'amministrazione comunale per tramite dell'Agenzia, di realizzazione, manutenzione straordinaria e adeguamento dei Centri di Raccolta, il Concessionario dovrà presentare entro 6 mesi dalla richiesta un progetto degli interventi da eseguire.

Il costo per la realizzazione dell'intervento dovrà essere definito facendo riferimento a prezzi unitari non superiori a quanto derivante dall'applicazione del ribasso percentuale offerto in sede di gara all' *"Elenco regionale dei prezzi delle opere pubbliche e di difesa del suolo della Regione Emilia Romagna"* pro tempore vigente.

Il progetto, approvato dall'Agenzia congiuntamente al Comune interessato anche in relazione al relativo costo di realizzazione, dovrà essere realizzato entro 12 mesi dalla richiesta.

Il costo di realizzazione dell'intervento dovrà essere riconosciuto al Gestore attraverso il suo inserimento nel corrispettivo.

In caso di realizzazione di nuovi Centri di Raccolta, l'area per la sua realizzazione potrà essere messa a disposizione del Gestore a titolo non oneroso, se di proprietà pubblica del Comune interessato. Qualora invece la disponibilità dell'area comporti la sua acquisizione onerosa da parte del Gestore, i relativi costi di acquisizione (comunque soggetti ad approvazione da parte dell'Agenzia sentito il Comune interessato) dovranno essere riconosciuti al Gestore attraverso il loro inserimento nel corrispettivo.

CAPO VI - PRESCRIZIONI TECNICHE E MODALITÀ DI ESECUZIONE DEI SERVIZI DI IGIENE URBANA

Art. 25 - Spazzamento del suolo pubblico

Il servizio di spazzamento consiste essenzialmente nella raccolta di qualsiasi rifiuto, compresi i vari detriti prodotti dagli utenti o dagli agenti naturali, quali cartacce, foglie, deiezioni canine etc., giacenti nelle strade, piazze, parcheggi ed aree pubbliche, nonché nelle fioriere e aiuole eventualmente dislocate in dette aree.

Il gestore predisporrà un Programma delle attività di spazzamento e lavaggio, da cui sia possibile evincere, per ciascuna strada e area mercatale, la data e la fascia oraria prevista per lo svolgimento dell'attività, consentendo l'individuazione dei servizi espletati puntualmente rispetto a quelli pianificati. Eventuali modifiche sostanziali al Programma, che comportino una variazione della frequenza di passaggio, finalizzate ad ottimizzare i tempi e i costi del servizio, devono essere opportunamente tracciate e approvate dall'Agenzia, previo confronto con i Comuni interessati.

Si precisa che la rimozione dei materiali abbandonati e rinvenuti nelle piazzole ove sono collocati i contenitori deve essere svolto per un raggio minimo di 5 metri esternamente ai contenitori anche attraverso il servizio di spazzamento delle strade e per il tramite di periodici e adeguati interventi di

lavaggio dell'area nei territori in cui il servizio di lavaggio strade risulta in capo al Gestore stesso nel rispetto della tempistica prevista all'art. 10 ed indipendentemente dalle aree e dalle date previste dal Programma di cui sopra. La pulizia dovrà effettuarsi prima sul marciapiede e poi sul piano stradale, con particolare cura per le cunette stradali e le caditoie onde evitare che, in caso di precipitazioni meteoriche, residui di immondizie e rifiuti vengano trasportati nelle caditoie e nelle fognature.

Il servizio di spazzamento manuale e meccanizzato dovrà essere effettuato nelle pubbliche strade e piazze in genere o sulle strade ed aree private ad uso pubblico, del bacino territoriale di riferimento, nel rispetto degli Standard Minimi Prestazionali.

Le operazioni di spazzamento stradale dovranno essere effettuate sull'intera larghezza della carreggiata composta da corsie di marcia, cunette e marciapiedi compresi.

Nello svolgimento del servizio, gli addetti dovranno avere cura di non sollevare polveri, e in ogni modo non recare alcun disagio alla cittadinanza.

Qualora nelle strade o piazze oggetto di spazzamento meccanizzato e/o manuale non siano presenti i marciapiedi si dovrà effettuare la pulizia a partire dai fabbricati e dai muri di recinzione eventualmente presenti che prospettano sulla pubblica via.

Si riepilogano le prestazioni di "spazzamento manuale" da svolgere da parte degli operatori addetti:

- completa rimozione dei rifiuti presenti sulla totale estensione delle aree/strade assegnate;
- raccolta del rifiuto con paletta e scopino con carico sull'automezzo, mentre i rifiuti differenziati potranno essere conferiti nei rispettivi contenitori dedicati presenti sul territorio;
- spazzamento manuale di mantenimento delle aree interessate, inteso come attività di passaggio su tutta l'area programmata ed effettuazione degli interventi di pulizia puntuale dove vi è presenza di rifiuto a terra;
- segnalazione tempestiva di necessità di intervento con spazzatrice meccanica in casi di situazioni di particolare rilevanza;
- svuotamento e pulizia dei cestini porta rifiuti, pieni o prossimi al riempimento, sostituzione dei sacchetti a perdere, compresa la fornitura del sacchetto; si vedano comunque nel seguito le ulteriori specifiche cui attenersi in relazione allo svuotamento e pulizia dei suddetti cestini;
- raccolta di eventuali piccoli rifiuti depositati esternamente ai cestini porta rifiuti presenti nel percorso di spazzamento;
- segnalazione di eventuali necessità di manutenzione dei cestini porta rifiuti;
- pulizia superficiale delle bocche di lupo/caditoie (evitando che il materiale in superficie cada all'interno delle stesse);

- Pulizia delle erbe infestanti attorno ai contenitori stradali;
- pulizia di portici e sottopassi;
- segnalazione della presenza di scarichi abusivi lungo il percorso di spazzamento assegnato non rimuovibili direttamente dall'operatore (es. materiale ingombrante di grandi dimensioni non movimentabile a mano o non compatibile con gli automezzi utilizzati per lo spazzamento manuale, rifiuti pericolosi e/o che necessitano di caratterizzazione e/o di particolari imballi per la movimentazione e/o il trasporto in sicurezza). A seguito di segnalazione, il rifiuto abbandonato sarà opportunamente gestito/rimosso mediante l'utilizzo di altre squadre di lavoro attivate dal Gestore e secondo le specifiche riportate all'Art. 29 del presente Disciplinare Tecnico;
- attivazione delle procedure necessarie per la segnalazione della presenza di carogne animali giacenti sul suolo pubblico, come da specifica di cui all'Art. 29 del Disciplinare Tecnico.

Gli operatori che effettuano il servizio manuale di spazzamento dovranno avere cura di segnalare in maniera tempestiva la necessità dell'intervento della spazzatrice meccanica.

Lo spazzamento meccanizzato è eseguito con spazzatrici meccaniche e/o aspiranti. La scelta del modello di spazzatrice è in funzione delle specificità delle singole aree oggetto del servizio e del tipo prevalente di rifiuto da asportare. Le operazioni di spazzamento meccanizzato permettono una pulizia ottimale di tutte le superfici oggetto dell'intervento garantendo particolare efficacia nell'opera di pulizia dei cordoli e delle cunette, a lato o centro strada, ovvero nelle aree dove il rifiuto tende naturalmente ad accumularsi (in particolar modo in caso di precipitazioni meteoriche).

Lo spazzamento meccanizzato in aree caratterizzate da specifiche esigenze di servizio, quali aree del centro storico, pavimentate con porfido, pietre, ecc. potrà essere opportunamente condotto con l'impiego di attrezzature aspiranti elettriche in grado di limitare il disturbo per l'effettuazione dell'attività e di garantire una migliore asportazione di piccoli rifiuti.

In alcune zone il servizio di spazzamento sarà di tipo misto o meccanizzato con ausilio e dovrà prioritariamente svolgersi mediante l'azione congiunta dell'operatore a terra che dovrà supportare, dotato di idonea attrezzatura, il lavoro della spazzatrice meccanica, al fine di intervenire su spazi di ridotte dimensioni e che provvederà a liberare dai rifiuti i marciapiedi e gli spazi lungo il percorso. Per evitare che il rifiuto preparato possa rientrare in cunetta a causa del traffico veicolare o risultare di nuovo disperso, nella programmazione dei servizi il Gestore dovrà porre particolare cura affinché ci sia il massimo coordinamento tra gli operatori che effettuano l'attività manuale di preparazione e lo spazzamento meccanizzato, in maniera tale che il tempo intercorrente tra la preparazione manuale ed il passaggio della spazzatrice sia il più breve possibile.

Per i centri storici il Gestore dovrà comunicare con gli stakeholder (esercenti, Associazioni di categoria interessate) orari di lavoro, modalità di servizio e integrazione delle attività di spazzamento con quelle di raccolta domiciliare, con particolare riferimento ai centri storici al fine di ottimizzare il servizio e minimizzare il disagio.

Nell'esecuzione del servizio dovrà essere effettuato anche il prelevamento dal suolo stradale e dalle aree adibite a verde dei rifiuti particolari come siringhe, profilattici, e simili che dovranno essere collocati in appositi contenitori. Tale servizio dovrà essere svolto su tutto il territorio urbano ed extraurbano, anche su richiesta o segnalazione dell'Agenzia. Per tale adempimento, richiesto verbalmente o per iscritto, si dovrà provvedere entro le 6 ore successive alla segnalazione, e qualora la segnalazione venga effettuata nei giorni festivi e/o fuori dal turno lavorativo si dovrà provvedere entro le 24 ore successive alla segnalazione.

Il Gestore dovrà inoltre provvedere a propria cura e spese, in osservanza della normativa di cui all'art. 183 c.1 lett. bb, del D.lgs. 152/2006 e s.m.i., al deposito temporaneo se necessario, al trasporto e all'avvio allo smaltimento di tutte le tipologie di rifiuti particolari suddetti, nei modi e nei siti autorizzati, come previsto dalla normativa vigente.

Qualora durante l'esecuzione del servizio gli operatori addetti rinvenivano la presenza di rifiuti abbandonati sul suolo pubblico, incluse carogne animali, il Gestore dovrà provvedere alle attività propedeutiche agli interventi di rimozione come da specifica di cui all'art. 29 del presente Disciplinare.

All'interno del servizio di spazzamento è compreso anche il servizio "Raccolta foglie". Nei mesi autunnali e invernali, in occasione della caduta delle foglie, particolare attenzione dovrà essere posta nella rimozione del fogliame da parte delle squadre operative del servizio di spazzamento. Per tale attività dovranno fare uso in particolare di tubi aspirafoglie di ausilio alle spazzatrici e, per il personale in appoggio, dei soffiafoglie per un più veloce indirizzamento verso le aree di intervento della macchina spazzatrice. Tali attività dovranno essere svolte con attrezzature a basso impatto acustico (es. soffiatori elettrici). In ragione dell'elevata quantità di foglie raccolte nel periodo suddetto, dovrà essere potenziata la frequenza di svuotamento dei cassoni scarrabili destinati al trasbordo del carico delle spazzatrici al fine di garantire la massima ottimizzazione dei trasporti presso gli impianti finali di destino autorizzati, contenendo l'impatto veicolare e ambientale. Il Gestore potrà anche avvalersi, previo assenso da parte dell'Agenzia e del Comune, di punti di scarico temporanei individuati per la

sola durata dell'operazione di spazzamento e caratterizzati dalla presenza di un cassone scarrabile che sarà trasportato all'impianto di destinazione al termine della prestazione erogata.

Il Gestore dovrà provvedere alla pulizia, svuotamento e manutenzione dei cestini porta rifiuti e sostituzione (con onere a carico del Gestore) dei sacchi in polietilene, anche in caso di riempimento parziale, con cadenza non inferiore alla frequenza di spazzamento manuale e/o misto e comunque con frequenza tale da evitare il verificarsi di situazioni di disagio per gli utenti. Il servizio cestini deve essere erogato anche in aree non interessate da servizi di spazzamento manuale e/o misto, con frequenza tale da evitare il verificarsi di situazioni di disagio per gli utenti. Nel servizio è compresa la raccolta di eventuali rifiuti depositati esternamente ai cestini.

Il Gestore dovrà provvedere al trasporto dei rifiuti raccolti (terre di spazzamento), presso siti di conferimento autorizzati.

Ove necessario e previo accordo col Comune, sarà cura del Gestore predisporre idonea segnaletica di sgombero delle auto in sosta.

Il Gestore potrà attivare un servizio di comunicazione via web, sms o altra forma di contatto, che preavvisa l'utenza di zona, indicando i giorni e l'orario dell'intervento con spazzatrici aspiranti, invitando l'utenza a evitare di parcheggiare in tale periodo. Al Gestore sarà applicata una valorizzazione economica sottoposta ad analisi di congruità da parte dell'Agenzia.

Ai fini dell'adozione diffusa del divieto di sosta organizzato e programmato, in caso di richiesta da parte dei Comuni, il Gestore dovrà adottare uno specifico "*Piano di spazzamento e lavaggio straordinario con sosta vietata programmata*", elaborato in condivisione con le Amministrazioni Comunali coinvolte, con oneri di installazione della segnaletica verticale fissa a carico del Gestore stesso. Il Piano includerà l'elenco delle strade interessate dagli interventi di spazzamento e la calendarizzazione degli interventi, al fine di concordare con i Comuni l'installazione della opportuna cartellonistica.

Si possono prevedere due modalità operative di applicazione del Piano:

- sulla base del progetto di servizio di spazzamento meccanizzato e misto, è previsto di calendarizzare le giornate e gli orari dedicati alle attività di pulizia in funzione delle strade. Si prevede a tale scopo l'installazione di cartellonistica fissa per facilitare la comunicazione e la facile comprensione da parte dei cittadini;

- per quanto riguarda interventi non calendarizzati, si prevede l'installazione di cartellonistica mobile (ad es. su piantane) per facilitare la comunicazione e la facile comprensione da parte dei cittadini. La posa della cartellonistica avverrà nei giorni precedenti l'attività di spazzamento, con tempi idonei e concordati con l'Amministrazione Comunale e coerenti con il Codice della Strada e il Disciplinare Tecnico.

L'attività di comunicazione alle utenze delle giornate programmate si avvarrà anche di strumenti informatici tipo web:

- sito internet del Gestore;
- informative sui siti delle Amministrazioni Comunali;
- altre forme di comunicazione.

Il servizio di “pulizia di parchi e aree verdi”, è ricompreso nell'ambito delle attività ordinarie di spazzamento manuale e/o misto e consiste nello svolgimento delle seguenti attività:

- svuotamento e pulizia dei cestini ed altri contenitori porta rifiuti pieni o prossimi al riempimento, sostituzione dei sacchetti a perdere; dovrà in ogni caso essere garantita la sostituzione (con onere a carico del Gestore) dei sacchi in polietilene, anche in caso di riempimento parziale, con cadenza non inferiore alla frequenza di spazzamento manuale e/o misto e comunque con frequenza tale da evitare il verificarsi di situazioni di disagio per gli utenti; si ricorda che il servizio cestini deve essere erogato anche in aree non interessate da servizi di spazzamento, con frequenza tale da evitare il verificarsi di situazioni di disagio per gli utenti. Lo stesso servizio sarà svolto per i cestini specifici delle deiezioni canine;
- raccolta di eventuali rifiuti depositati esternamente ai cestini presenti;
- segnalazione di eventuale necessità di manutenzione dei cestini porta rifiuti presenti;
- rimozione dei rifiuti presenti nei camminamenti pedonali, negli accessi (ingressi/uscite) e all'esterno delle fontane.

Per “spazzamento marciapiedi e piste ciclabili” si intende l'attività di pulizia che coinvolge nello specifico itinerari ciclabili, caratterizzati da specifica segnaletica orizzontale e verticale, di diversa tipologia e riservati alla circolazione dei velocipedi. Le modalità di intervento su pista ciclabile possono variare in funzione del suo posizionamento rispetto alla carreggiata stradale.

Art. 26 - Lavaggio delle strade

Il servizio di lavaggio delle pubbliche strade e piazze, con pavimentazione permanente, comprese all'interno del perimetro urbano, nelle aree pubbliche nonché su quelle private soggette ad uso pubblico, dovrà essere effettuato principalmente con mezzi meccanici idonei ad effettuare il dilavamento del sedime stradale

I mezzi e le attrezzature utilizzate per lo svolgimento del servizio devono consentire il lavaggio all'interno di vicoli/viottoli di difficile accesso, dei porticati, sui marciapiedi e negli spazi circostanti i contenitori e altri oggetti fissi.

Il servizio di lavaggio strade si articola nelle attività di "Pulizia con autobotte" (c.s. "Lavaggio strade e aree" nell'Allegato B.1) e "Pulizia punti critici".

Per il servizio di "Pulizia con autobotte" vengono utilizzate autobotti lavastrade di dimensioni idonee alla specificità delle singole aree oggetto del servizio che è eseguito con frequenze differenziate, ad esclusione dei periodi in cui la temperatura può determinare formazione di ghiaccio sulla sede stradale, nel rispetto degli SMP.

Per il servizio di "Pulizia punti critici" il lavaggio viene svolto, in prevalenza, con idropulitrice. I mezzi e le attrezzature utilizzate per lo svolgimento del servizio devono essere tali da consentire il lavaggio in punti di difficile accesso e permettono di preservare l'integrità dei manufatti su cui si interviene evitando fenomeni corrosivi o erosivi. Questo servizio comprende al suo interno i seguenti (effettuati dove previsti dall'Allegato B1):

- lavaggio portici e marciapiedi. Per lo svolgimento del servizio è da prevedere l'utilizzo della lavasciuga pavimenti condotta da un operatore a terra ovvero della segnalazione delle aree bagnate;
- lavaggio colonne portici;
- lavaggio di sottopassi;
- lavaggio e sanificazione su aree pubbliche;
- lavaggio pronto intervento: le aree di intervento sono individuate anche in seguito a segnalazioni e poi lavate dalle squadre durante il loro turno di servizio. Il lavaggio viene svolto mediante l'uso di getti d'acqua ad alta temperatura attraverso un autocarro con idropulitrice.

Le operazioni di lavaggio stradale o delle piazze dovranno essere effettuate dai muri di confine dei fabbricati o dalle recinzioni, e se presenti, marciapiedi, panchine e cestini portarifiuti compresi.

Nello svolgimento del servizio, gli addetti dovranno avere cura di non recare alcun disagio alla cittadinanza.

Sarà cura del Gestore predisporre idonea segnaletica di sgombero delle auto in sosta; tale segnaletica dovrà essere fornita e posizionata previo accordo con il Comune.

Il servizio di lavaggio dovrà prevedere preferibilmente l'uso di acqua non potabile prelevata eventualmente dai pozzi di proprietà o nella disponibilità del Gestore ovvero di proprietà comunale, che verranno indicati in fase di avviamento del servizio. L'acqua dovrà essere additivata con idonei prodotti detergenti e disinfettanti, privilegiando prodotti a ridotto impatto ambientale certificati e compatibili con le vigenti disposizioni legislative in materia. Nel corso della durata del contratto di concessione l'Agenzia può introdurre variazioni alle modalità di esecuzione del servizio stesso previa intesa con il Gestore nelle modalità previste nel contratto di servizio.

Art. 27 - Pulizia e raccolta dei Rifiuti di Mercati, Fiere, Sagre e Manifestazioni

Il Gestore dovrà garantire l'attività di pulizia e raccolta differenziata e indifferenziata nei mercati, sagre, fiere, manifestazioni, feste o mercatini occasionali per un totale di giornate annue in coerenza con lo sviluppo del Piano industriale come declinato nel Piano annuale delle attività. Gli oneri derivanti dalle attività ivi descritte sono regolamentati dai Regolamenti della Tariffa a Corrispettivo Puntuale approvati annualmente dai Comuni soci.

La pulizia e la raccolta dei rifiuti nelle aree dei mercati e nelle aree interessate da sagre, fiere, manifestazioni, feste o mercatini occasionali dovrà essere effettuata al termine delle attività ed a zona sgombra.

Nel corso di vigenza della Concessione, i Comuni avranno la facoltà di variare l'ubicazione del mercato o delle sagre, fiere, manifestazioni, feste o mercatini occasionali (sempre comunque nel proprio territorio); il Gestore sarà tenuto alla pulizia e alla raccolta dei rifiuti nella nuova ubicazione senza richieste di maggiori compensi, indennizzi, risarcimenti.

Durante i mercati, fiere ed altre attività occasionali e stagionali, il Gestore deve:

- i. provvedere a collocare nelle aree di mercato e nelle aree interessate da sagre, fiere, manifestazioni, feste o mercatini occasionali, prima dell'inizio degli stessi, contenitori idonei alla raccolta differenziata per singola frazione merceologica (secco residuo, frazione organica, carta e cartone, vetro, plastica e metalli), in numero e volumetria sufficiente a garantire il conferimento dei rifiuti prodotti durante l'evento;
- ii. al termine del mercato o delle sagre, fiere, manifestazioni, feste o mercatini occasionali, provvedere alla pulizia dell'intera area, con mezzi meccanici e ausilio di personale a piedi, alla rimozione dei contenitori per la raccolta, ed al conferimento agli impianti di trattamento dei rifiuti raccolti, secondo la loro tipologia;
- iii. segnalare alla Polizia Municipale e/o ad altri eventuali agenti accertatori, eventuali comportamenti non corretti di operatori, rispetto agli obblighi inerenti la gestione dei rifiuti prodotti e il loro conferimento.

La pulizia e la raccolta dei rifiuti nelle aree interessate da sagre, fiere, manifestazioni, feste o mercatini occasionali dovrà essere effettuata anche durante lo svolgimento dello stesso, nel caso in cui la durata fosse prevista in più giorni consecutivi.

Il Gestore dovrà garantire il servizio per le manifestazioni promosse dai Comuni o dagli stessi patrocinate, con oneri compresi quindi nel canone di servizio fino alla concorrenza di quanto previsto nel Piano industriale ciò anche se alcuni interventi sono da eseguirsi in giornate festive o in turno notturno.

Il Gestore dovrà adattare i servizi necessari tenendo conto delle peculiarità di ogni singolo Comune (es. Ordinanze delle Amministrazioni Comunali) e delle reali caratteristiche dimensionali e organizzative di ogni singolo evento.

I servizi saranno sviluppati nel rispetto di tre principi cardine:

- predisposizione di servizi adeguati a garantire la massima qualità e quantità della raccolta differenziata;
- messa in campo di strumenti necessari alla sensibilizzazione degli operatori/esercenti presenti al fine di perseguire gli obiettivi di riduzione dei rifiuti e di una corretta ed efficace raccolta differenziata, nonché quelli di utilizzo decoroso dell'area;

- progettazione dei servizi atti a garantire il mantenimento dell'igiene e del decoro tramite la massima tempestività ed efficacia di intervento.

La tabella sottostante riporta in sintesi le dotazioni indicative per la raccolta presso mercati/fiere/sagre/manifestazioni.

Art. 28 - Lavaggio dei Cassonetti

Il lavaggio (sia interno sia esterno) e la disinfezione dei contenitori utilizzati per la raccolta stradale dovrà essere eseguito sul posto o in cantiere con automezzo all'uopo destinato.

La pulizia, il lavaggio e la sanificazione dei contenitori va effettuata con cura utilizzando prodotti detergenti - disinfettanti - deodoranti idonei a garantire l'igiene e la sicurezza dei cittadini e degli operatori stessi. L'acqua del lavaggio non può essere versata a terra, ma deve essere raccolta durante le operazioni di lavaggio e poi scaricata e trattata, secondo la normativa vigente, in idonei impianti di depurazione, a cura e spese del Gestore. Il servizio di cui sopra verrà svolto in modo tale che ogni contenitore venga lavato e disinfettato.

Il numero e la frequenza minimi degli interventi sono descritti nel piano industriale, secondo una frequenza minima di una all'anno per ogni contenitore, meglio descritta nel Piano annuale delle attività.

Art. 29 - Raccolta e Trasporto Rifiuti Abbandonati

Il Gestore dovrà provvedere alla rimozione di rifiuti ingombranti e di qualunque altro rifiuto abbandonato sul suolo pubblico, entro e non oltre le 48 ore successive alla segnalazione da parte dell'Agenzia ovvero del Comune interessato.

Il servizio di raccolta e trasporto dei rifiuti abbandonati avviene su segnalazione. Queste possono pervenire direttamente dall'Agenzia o dal Comune o da privati cittadini o altri soggetti, secondo i canali concordati tra Gestore e Agenzia e Comune, o anche derivare da quanto riscontrato da operatori del Gestore nel corso dell'effettuazione dei diversi servizi sul territorio. A seconda del soggetto da cui è pervenuta la segnalazione, del canale di acquisizione della segnalazione di rifiuti abbandonati, della tipologia e quantità di rifiuto, vengono predisposte le attività per raccogliere tali rifiuti e ripristinare le condizioni di decoro.

Il Gestore dovrà utilizzare mezzi ed attrezzature per l'asporto idonei alla tipologia di rifiuti da

trasportare.

In particolare il Gestore, appositamente contattato, dovrà effettuare la raccolta dei rifiuti abbandonati composti di cumuli costituiti da materiale inerte, piccoli rottami, polvere e fanghiglia, materiale cartaceo, materiale vegetale, pneumatici usati, immondizie varie (anche se non contemplate nel presente elenco).

Il servizio comprende anche la fase di trasporto agli impianti di smaltimento o trattamento di tutti i rifiuti raccolti.

Il Gestore, nell'ambito del servizio di spazzamento e, comunque, al ricevimento di specifiche segnalazioni, è tenuto ad attivare tempestivamente le procedure necessarie per la segnalazione della presenza di carogne animali giacenti su suolo pubblico coordinandosi con le Autorità competenti e agevolando il ritiro della carcassa da parte degli Enti competenti.

Ove l'area o le aree risultassero di frequente smaltimento abusivo, il Gestore potrà richiedere al Comune l'autorizzazione per l'installazione di sistemi di video sorveglianza. Analogamente lo stesso Comune potrà prevedere l'installazione di sistemi di video sorveglianza. Fermo restando, ove richiesto, che i relativi dati dovranno essere affidati alla Polizia Municipale per azioni di competenza, le spese di installazione, autorizzazione e gestione del sistema resteranno totalmente a carico del Gestore. In tali aree il Gestore è comunque tenuto ad una sorveglianza supplementare al fine di evitare accumuli di rifiuti abbandonati.

Il Gestore è tenuto a predisporre una rendicontazione annua degli interventi attuati per la raccolta degli abbandoni da trasmettere ai Comuni e all'Agenzia.

CAPO VII - PRESCRIZIONI TECNICHE E MODALITÀ DI ESECUZIONE DEI SERVIZI DI COMUNICAZIONE E SENSIBILIZZAZIONE

Il Piano di comunicazione è illustrato nel cap. 15 della Relazione al Piano Industriale del Gestore allegato ai documenti di affidamento.

Art. 30 - Piano di comunicazione e sensibilizzazione

Il Gestore presenta annualmente un Piano di comunicazione e sensibilizzazione con riferimento a quanto previsto dal Piano Annuale delle Attività di cui all'Art. 3 del presente Disciplinare.

Il Gestore, direttamente o avvalendosi dell'opera di altri soggetti con i quali abbia stipulato specifici

accordi, è responsabile delle attività di comunicazione all'utenza e di sensibilizzazione come richiamate nel Piano industriale.

Il gestore è responsabile:

- della realizzazione dell'immagine grafica coordinata dei materiali di comunicazione, comprendente l'elaborazione di logo, headline e payoff delle campagne;
- del coordinamento delle campagne di comunicazione;
- della comunicazione e consegna annuale all'utenza del calendario di raccolta per i servizi domiciliari e del materiale informativo;
- della consegna porta a porta dei kit per la raccolta differenziata relativi alla fase di start-up di cui all'Art. 40, assicurando che tale attività sia svolta da personale formato alla comunicazione diretta con il pubblico relativamente alle modalità di raccolta;
- della comunicazione di eventuali modifiche (temporanee o definitive) che dovessero essere apportate alle modalità di conferimento dell'utenza;
- di ogni ulteriore attività di comunicazione e sensibilizzazione necessaria per il raggiungimento e il mantenimento degli obiettivi sia in fase di start-up che con servizio a regime, con particolare attenzione alle attività finalizzate a promuovere la riduzione dei rifiuti alla fonte, la prevenzione degli sprechi alimentari, l'innalzamento della qualità dei materiali raccolti in modo differenziato, al fine di massimizzarne l'avvio a riciclo.

A titolo esemplificativo, i soggetti da raggiungere nell'ambito delle attività di comunicazione proposte dovranno essere:

- Utenze domestiche residenti;
- Utenze domestiche fluttuanti;
- Utenze non domestiche;
- Utenze non domestiche stagionali;
- Cittadini stranieri;
- Amministratori di condominio;
- Personale in servizio;
- Addetti al customer care e ai rapporti con le utenze;
- Scuole, Università e studenti;
- Comunità religiose.

Ove necessario, per i Comuni nei quali si prevedano modifiche sostanziali al sistema di raccolta tali da incidere sulle abitudini e sui comportamenti degli utenti, la campagna di Comunicazione e

sensibilizzazione dovrà essere strutturata in due fasi principali:

- a. fase di start-up del servizio, di cui al successivo art. 31;
- b. fase a regime, di cui al successivo art. 32.

Art. 31 - Start-up del servizio

Al fine di poter gestire in maniera ottimale il periodo di transizione verso la situazione “a regime” e il raggiungimento degli obiettivi di riduzione rifiuti e raccolta differenziata, il gestore affidatario dovrà realizzare gli interventi informativi e comunicativi descritti nel presente articolo. Un aspetto cruciale della fase di start-up del servizio riguarda la comunicazione delle novità relative ai servizi di raccolta. L’Aggiudicatario creerà strumenti di comunicazione dedicati ad ogni tipologia di servizio.

Le azioni di sensibilizzazione avranno l’obiettivo di comunicare le novità rispetto ai servizi di raccolta trasmettendo alla cittadinanza gli obiettivi ambientali dei cambiamenti prospettati.

Gli strumenti di diffusione della comunicazione ambientale sono essenzialmente:

- materiale di visibilità: manifesti, striscioni, locandine, etc;
- informazione diretta: consegna dei kit di cui all’art. 40, comunicazione nelle scuole e incontripubblici con i cittadini;
- materiale cartaceo distribuito: lettere ed opuscoli destinati alle utenze domestiche e non domestiche;
- animazione territoriale: eventi e attività mirate al coinvolgimento della popolazione;
- altri vettori: web, tv, radio, applicazioni smartphone.

Tali strumenti dovranno essere integrati e complementari fra loro in modo da attivare un’azione di vasta portata e di forte impatto. Il materiale informativo riporterà il logo del Gestore, dell’Agenzia e dovrà essere personalizzato per singolo Comune laddove necessario, ad esempio relativamente a differenti modalità di raccolta.

Le forme di comunicazione diretta di cui all’art. 37 saranno integrate con materiali di visibilità di cui all’art. 38 ed incontri pubblici, in cui trasferire informazioni ed esperienze e rispondere alle domande ed ai dubbi più comuni.

Nella fase di start-up dovranno essere garantiti i seguenti servizi, descritti in maggior dettaglio nei successivi articoli:

1. Fornitura di Materiali e Servizi di base come descritti al successivo art. 40
2. Formazione del personale coinvolto, come descritto al successivo art. 34
3. Mailing per utenze domestiche e non domestiche, come descritto al successivo art. 35
4. Produzione di materiali promozionali di visibilità, come descritto al successivo art. 36
5. Servizi di informazione diretta, come descritto al successivo art. 37
6. Sistema informativo e rapporti con l'utenza, come descritto al successivo art. 38
7. Integrazione di specifiche iniziative di sensibilizzazione
8. Comunicazione dei risultati come descritto al successivo art. 39
9. Censimento delle utenze, come descritto al successivo art. 33
10. Consegna delle attrezzature, come descritto al successivo art. 40
11. Attivazione di un Numero Verde come descritto all'art. 41
12. Predisposizione della Carta dei Servizi come descritto all'art. 42
13. Istituzione di URP Sportelli Utenza dedicato come descritto all'art. 43
14. Sistema di Customer Care informatizzato come descritto all'art. 44
15. Sistema di Customer Satisfaction come descritto all'art. 45
16. Attivazione del servizio "Agenti accertatori" di cui all'art. 46.

Nelle realtà territoriali in cui si rende opportuno, il gestore dovrà garantire la produzione di materiali di informazione e sensibilizzazione in una o più lingue diverse dall'italiano e rappresentative della popolazione straniera residente o dei turisti che frequentano le località interessate.

Il gestore è tenuto a presentare un riepilogo sintetico dei diversi target caratterizzati da una comunicazione omogenea e le diverse azioni di comunicazione previste per ogni target, indicando per ciascuna azione la specifica tempistica di attivazione.

La tabella alla pagina seguente contiene la sintesi degli strumenti e dei contenuti che si prevede di realizzare nella fase di start-up.



Strumenti/canali	Contenuti
Mailing a tutte le utenze	Comunicazione indirizzata a tutti gli utenti, contenente un pieghevole con tutte le informazioni utili sulle modifiche al sistema di raccolta
OOH - Out of home	Affissioni, manifesti stradali, locandine con il visual e il claim della campagna di lancio
Sito internet, app Junker, social media	Pubblicazione e aggiornamento costante di informazioni, eventi e novità sui canali digitali aziendali
Piano Media	Inserzioni a pagamento sui quotidiani locali, cartacei e web, spot su emittenti radiofoniche, eventuali servizi su tv locali
Animazione territoriale	Eventi nelle località interessate dall'avvio o dalla modifica dei servizi; azioni di direct relations, eventualmente con la collaborazione di associazioni ambientaliste o gruppi locali.
Video	Realizzazione di video dal contenuto emozionale, in grado di evocare l'appartenenza al territorio e sensibilizzare i destinatari rispetto ai temi in oggetto. Da diffondere tramite canali web e social.
Newsletter digitali	Da inviare agli utenti del territorio iscritti allo sportello on line, con gli stessi contenuti del mailing e link a contenuti on line (video, sito, canali social ecc.)
Conferenze e comunicati stampa	Informazioni, aggiornamenti e novità sui servizi
Comunicazione non convenzionale	Azioni di ambient marketing applicate alla comunicazione ambientale
Iniziative ecologiche	Organizzazione di eventi di volontariato ambientale, in collaborazione con associazioni ambientaliste, mirati a sensibilizzare l'opinione pubblica sulle conseguenze del littering e più in generale dell'abbandono di rifiuti
Progetti scuola	Progetto Pianeta Clara con percorsi specifici per gli studenti dei Comuni interessati da start-up o modifiche dei servizi, in grado di coinvolgere anche le famiglie nel processo di trasformazione del sistema di raccolta.

Art. 32 - Campagna di comunicazione a regime

La campagna di informazione e comunicazione a regime dovrà riguardare la comunicazione di mantenimento, successiva al periodo transitorio, in cui i cittadini dovranno essere informati in maniera continua e motivati a contribuire al raggiungimento e mantenimento degli obiettivi di raccolta differenziata, prevenzione dei rifiuti e riduzione degli sprechi alimentari.

Saranno a carico del gestore le attività finalizzate all'informazione e al coinvolgimento dei cittadini sulla base di un programma annuale che dovrà essere presentato all'Agenzia secondo le tempistiche previste per il Piano Annuale delle Attività.











I contenuti minimi della campagna di comunicazione di mantenimento sono i seguenti:

- azioni di minimizzazione dei rifiuti
- informazioni sulla Prevenzione dei rifiuti;
- informazioni sulla Prevenzione degli sprechi alimentari;
- informazione sul compostaggio domestico;
- informazioni sui servizi per il riutilizzo e la preparazione al riutilizzo;
- modalità di differenziazione dei rifiuti per utenze domestiche e non domestiche, con particolare riferimento a tutto ciò che riguardi la qualità del rifiuto conferito;
- informazione sul conferimento presso i Centri di Raccolta;
- informazione sugli altri servizi di raccolta differenziata e di cura e pulizia del territorio e su specifici servizi particolari;
- informazione sui nuovi servizi per tutte le tipologie di utenze comprese le utenze economiche attive sul turismo;
- informazioni sul sistema di contatto e comunicazione con l'utenza: numero verde, Sportelli Utenza, sito web, applicazioni smartphone.

I servizi da garantire sono i medesimi elencati al precedente art. 31 per la fase di start up, come meglio specificati negli articoli seguenti.

Ove necessario, il gestore dovrà garantire la produzione di materiali di informazione e sensibilizzazione in una o più lingue diverse dall'italiano e rappresentative della popolazione straniera residente o dei turisti che frequentano le località interessate. Il materiale sarà disponibile anche in formato elettronico sul sito del Gestore.

La tabella alla pagina seguente contiene la sintesi degli strumenti e dei contenuti che si prevede di realizzare nelle fasi di mantenimento

Strumenti/canali	Contenuti
	Comunicazioni allegate alla fattura Opuscoli o volantini da allegare periodicamente alle fatture per comunicare novità sui servizi o per veicolare messaggi legati a campagne di sensibilizzazione e prevenzione
	OOH - Out of home Affissioni, manifesti stradali, locandine con il visual e il claim delle campagne di sensibilizzazione o prevenzione di volta in volta promosse
	Sito internet, app Junker, social media Pubblicazione e aggiornamento costante di informazioni, eventi e novità sui canali digitali aziendali
	Piano Media Inserzioni a pagamento sui quotidiani locali, cartacei e web, spot su emittenti radiofoniche, eventuali servizi su tv locali
	Animazione territoriale e comunicazione non convenzionale Eventi nelle località interessate dall'avvio o dalla modifica dei servizi; azioni di direct relations, eventualmente con la collaborazione di associazioni ambientaliste o gruppi locali. Azioni di ambient marketing applicate alla comunicazione ambientale
	Video Realizzazione di video dal contenuto emozionale, in grado di evocare l'appartenenza al territorio e sensibilizzare i destinatari rispetto ai temi in oggetto. Da diffondere tramite i canali web e social
	Newsletter digitali Da inviare periodicamente agli utenti del territorio iscritti allo sportello on line, con contenuti delle campagne di sensibilizzazione o prevenzione di volta in volta promosse
	Conferenze e comunicati stampa Informazioni, aggiornamenti e novità sui servizi
	Iniziative ecologiche Organizzazione o supporto di eventi di volontariato ambientale, in collaborazione con associazioni ambientaliste, mirati a sensibilizzare l'opinione pubblica sulle conseguenze del littering e più in generale dell'abbandono di rifiuti
	Progetti scuola Progetto Pianeta Clara

Art. 33 - Censimento delle Utenze

Nella fase preliminare all'attivazione dei servizi di raccolta porta a porta, il Gestore si impegna ad effettuare un'analisi delle utenze attraverso la verifica puntuale dei dati in possesso e come integrati dagli scarichi periodici da parte dei singoli Comuni (elenco anagrafico delle famiglie residenti, ecc.), rilevando nel contempo quelle caratteristiche di tipo urbanistico e/o logistico che sono potenziali generatrici di criticità (case sparse, strade impercorribili, mancanza di spazi, salite, gradini, più civici in pochi spazi, ecc.), al fine anche di valutare le eventuali opportune modifiche da apportarsi al contratto in caso di significativi scostamenti dai dimensionamenti previsti dal Piano Industriale e, quindi, dal Piano Economico finanziario di Affidamento.

Tale analisi dovrà avvenire attraverso un censimento che dovrà prevedere visite e sopralluoghi puntuali per tutti i condomini e le utenze non domestiche in maniera tale da valutare con puntualità e dettaglio le dotazioni e le attrezzature da assegnare a ciascuna utenza.

Nel caso di attivazione di servizi di raccolta stradali, il Censimento delle Utenze è funzionale a supportare la corretta fornitura alle utenze dei kit (quali sacchi e contenitori comunque previsti in dotazione, tessere o equivalenti per apertura contenitori informatizzati, materiale informativo, eventuali ulteriori) e il corretto dimensionamento e la collocazione dei contenitori stradali e le relative frequenze di svuotamento, nel rispetto di quanto riportato nel Piano Industriale. Quanto nel seguito specificato a supporto dei servizi di raccolta porta a porta è da intendersi richiamato anche per i servizi di raccolta stradali esclusivamente per quanto pertinente rispetto alle finalità sopra specificate.

Standard minimi per le azioni di censimento

Le attività di censimento dovranno prevedere almeno le seguenti azioni:

a) Aggiornamento Database

L'aggiornamento delle banche dati delle utenze servite permette una verifica preliminare del dimensionamento dei servizi di raccolta effettuato in sede di Piano d'Ambito e di Piano Industriale. Il database dovrà essere di seguito completato e ulteriormente aggiornato con le informazioni provenienti dalle schede di indagine elaborate nella fase operativa del censimento.

b) Incontri Preliminari con Associazioni di Categoria e Amministratori Condominiali

Il Gestore affidatario dovrà effettuare incontri specifici con la categoria degli Amministratori Condominiali e con altre Associazioni di Categoria rappresentative delle utenze non domestiche presenti sul territorio al fine di definire le criticità presenti e semplificare le modalità di indagine.

c) Formazione operatori di indagine

Il gestore dovrà prevedere la realizzazione di corsi di formazione specifici rivolti al personale impiegato nelle operazioni di censimento sulle tematiche di direct relation, gestione conflitti e modalità d'indagine.

d) Censimento territoriale

Il Gestore dovrà provvedere al coordinamento del censimento territoriale secondo le seguenti modalità:

1. Verifiche puntuali sul territorio

Gli operatori saranno organizzati al fine di rispettare un piano di lavoro e uno stradario precedentemente definito utilizzando gli strumenti delle schede di indagine e del database utenze.

2. Fase di analisi e concertazione con le utenze per soluzione di eventuali criticità.

Le indagini territoriali, al fine di individuare le volumetrie dei contenitori e lo spazio per allocare le dotazioni, dovranno riguardare tutti gli immobili e tutte le utenze nelle aree oggetto di avvio di nuovi servizi, ossia:

In ogni caso gli operatori di indagine saranno tenuti alla valutazione della potenziale produzione specifica di ogni utenza non domestica o condominiale al fine di verificare la dotazione di contenitori prevista dal progetto tecnico. Le schede di indagine saranno organizzate per le utenze domestiche secondo i seguenti dati:

1. Circostrizione, zona, quartiere di riferimento (eventuale isolato)
2. Numero scheda identificativo dell'utenza
3. Codice via
4. Indirizzo dell'utenza
5. Numero civico (Bis, Int, Let, Numero secondario)
6. Numero di unità abitative
7. Numero di utenze familiari residenti

8. Numero di abitanti residenti
9. Nominativo e riferimenti del referente o amministratore nel caso di stabili condominiali
10. Eventuali informazioni disponibili circa le caratteristiche proprie dell'utenza (accessi carrai, barriere architettoniche, ecc.)
11. Verifica delle condizioni per l'autocompostaggio
12. Eventuale condivisione delle attrezzature con altre utenze
13. Individuazioni referenti di consegna
14. Volumetrie necessarie, posizionamento, eventuali altre informazioni

Per le utenze non domestiche secondo i seguenti dati:

1. Circoscrizione, zona, quartiere di riferimento
2. Isolato
3. Numero scheda identificativo dell'utenza
4. Codice via
5. Indirizzo dell'utenza
6. Numero civico (Bis, Int, Let, Numero secondario)
7. Ragione sociale e nominativo dell'utenza (da confermare)
8. Categoria TCP dell'utenza e/o eventuali altre categorie proposte dall'Agenzia
9. Metratura di esercizio
10. Verifica delle condizioni per l'autocompostaggio (ove applicabile)
11. Eventuale condivisione delle attrezzature con altre utenze
12. Individuazione referenti di consegna
13. Volumetrie, posizionamento, eventuali altre informazioni

Per quanto concerne nello specifico le utenze non domestiche, affinché il servizio di raccolta domiciliare per le Utenze Non Domestiche risulti efficace e sia correttamente applicato dalle utenze, l'Aggiudicatario presterà particolare attenzione alle loro specifiche esigenze, proponendo soluzioni puntuali "*Customer oriented*". In particolare, in fase di censimento iniziale, per poter agevolare le imprese produttive e commerciali nella scelta del contenitore e del servizio più idoneo alla loro produzione di rifiuti, l'Aggiudicatario offrirà un servizio di consulenza per poter individuare soluzioni dedicate e personalizzate. Ai pubblici esercizi con spazi ristretti, sarà offerto un servizio di consulenza gratuito per l'individuazione delle modalità di gestione degli spazi interni; alle imprese artigiane sarà offerto, su richiesta, un servizio di consulenza gratuito per l'individuazione/rimodulazione delle tipologie e volumetrie di contenitori più opportune; alle imprese produttive e commerciali, sarà

offerto a richiesta un servizio di consulenza integrativo per l'individuazione delle tipologie personalizzate di rifiuti prodotti.

e) Raccolta e Analisi Dati

L'analisi dei dati descritti nel precedente paragrafo comporterà il successivo aggiornamento dei database delle utenze in modo tale da garantire una omogeneità di informazioni per utenza su tutto il territorio oggetto di affidamento.

Art. 34 - Formazione degli operatori impiegati nel servizio e degli altri soggetti coinvolti

Il Gestore dovrà garantire una adeguata formazione di tutto il personale, in relazione agli specifici ruoli, formazione che dovrà necessariamente includere la normativa pertinente, gli elementi di pericolosità dei rifiuti e di rischio per la salute e l'ambiente, le corrette modalità d'uso dei dispositivi di protezione individuale, le modalità di conservazione dei documenti, i metodi di acquisizione e gestione dei dati, la conduzione delle macchine e dei mezzi per la raccolta e il trasporto dei rifiuti, le modalità comunicative con il pubblico.

Il Gestore dovrà inoltre garantire un'adeguata specifica preparazione dei propri operatori sulle problematiche, sui tempi e sulle modalità della raccolta domiciliare e sulle altre modalità di svolgimento dei servizi erogati, con particolare attenzione agli operatori che potranno trovarsi a contatto con le utenze nello svolgimento delle mansioni operative.

Le attività di formazione dovranno essere principalmente incentrate su aspetti tecnici del servizio, marketing relazionale e gestione dei conflitti, contenuti e programma delle campagne di comunicazione, e saranno dirette ai seguenti target suddivisi per classi di competenza:

- Operatori del servizio,
- Personale impiegato nelle operazioni di censimento,
- Personale degli Uffici Comunali ed Amministratori Locali,
- Operatori della Polizia Locale,
- Operatori telefonici (gestore servizio),
- Operatori dei punti informativi come da art. 43,
- Associazioni ambientaliste e di supporto al servizio, es. G.E.V.,

- Operatori della distribuzione dei Kit di raccolta di cui all'art. 40.

Il Gestore individuerà i materiali più opportuni da utilizzare e le figure professionali coinvolte nelle attività di formazione.

Le attività di formazione e informazione dovranno essere attivate nei tempi utili alla corretta attivazione dei nuovi servizi secondo il cronoprogramma proposto dall'impresa nel Piano Annuale delle Attività di cui all'art. 3 del presente Disciplinare.

Art. 35 - Mailing utenze domestiche e non domestiche

Le attività di mailing sono rivolte a tutte le utenze domestiche e non domestiche presenti all'interno del bacino di affidamento del servizio, nel dettaglio il gestore è tenuto a predisporre i seguenti materiali:

- **Lettera rivolta alle utenze domestiche** (in busta ufficiale etichettata) contenente sul retro l'invito agli incontri pubblici programmati e alle modalità di accesso alle informazioni sui servizi (punti informativi allestiti, sedi comunali ed altri punti informativi mobili distribuiti sul territorio);
- **Lettera rivolta alle utenze non domestiche** (in busta ufficiale etichettata). La lettera conterrà oltre a quanto detto sopra, una sintesi delle modalità tecniche di svolgimento del servizio specifiche per il target di riferimento (tipo contenitori e giorni conferimento);
- **Brochure** (rubricato, piegato o pinzato, di formato tascabile) contenente le spiegazioni sulle modalità di erogazione del servizio di raccolta;
- **Uno o più Opuscoli informativi** sulla prevenzione dei rifiuti (in generale) e degli sprechi alimentari (in particolare) con particolare riguardo alle informazioni sui progetti e le iniziative di prevenzione attive sul territorio e sulle modalità di adesione da parte degli utenti;
- **Ecocalendario** riportante frequenze e modalità per la raccolta domiciliare.

Il Gestore distribuirà inoltre un foglio contenente le **FAQ** (Frequently Asked Questions) ovvero le domande più frequenti che il cittadino si pone quando viene modificato un servizio ambientale e che riportano anche i temi trattati durante gli incontri pubblici (art. 37). Tale foglio aiuterà l'utente a comprendere meglio il cambiamento in atto.

Per attivare il coinvolgimento più ampio di tutte le fasce della popolazione, la lettera e le FAQ saranno tradotte in lingua, sulla base delle indicazioni delle etnie prevalenti ricevute da parte delle Amministrazioni comunali. Inoltre, in collaborazione con i referenti delle comunità straniere, copie

della lettera e delle FAQ in lingua saranno distribuite presso i punti di maggior aggregazione dell'etnia corrispondente (luoghi di culto, centri interculturali, ...).

Questi materiali dovranno essere distribuiti tramite cassettaggio o servizio postale a tutte le utenze domestiche e non domestiche o contestualmente alla consegna dei Kit di raccolta di cui all'art. 40. Le brochure e gli opuscoli informativi sulla prevenzione, inoltre, dovranno essere prodotti in quantità sufficiente ad essere disponibili in maniera continuativa nei punti informativi predisposti dal gestore e dai Comuni.

Si specifica che tutto il materiale di comunicazione cartaceo (lettere, buste da lettera, brochure, opuscoli) dovrà essere conforme ai requisiti previsti dalla normativa in vigore inerente ai: - *Criteri Ambientali Minimi per l'acquisto di carta per copia e carta grafica.*

Art. 36 - Materiali di visibilità

A tali materiali è riservata la funzione di accrescere la visibilità del progetto e verranno utilizzati nei luoghi pubblici e nei punti di aggregazione della cittadinanza durante gli incontri pubblici di informazione diretta con i cittadini e con le differenti categorie, oltre che negli spazi pubblicitari messi a disposizione nei comuni del territorio.

Si riportano a titolo esemplificativo i principali materiali richiesti per le attività di comunicazione:

- Manifesti vari formati,
- Locandine per condomini e per pubblicizzazione eventi di quartiere,
- Ecocalendario settimanale o annuale,
- Affiche-calendario per condomini con indicazione di giorni e orari di passaggio.

Art. 37 - Attività di Informazione diretta

Incontri pubblici

L'informazione diretta verrà avviata con una conferenza stampa alla quale si richiederà la presenza di mass media, esperti, amministratori locali e provinciali, rappresentanti di associazioni, del mondo della scuola e del volontariato. Questa fase avrà la funzione di dare risalto e visibilità alle iniziative.

In tale occasione dovrà essere resa possibile una prima fase di distribuzione del materiale informativo.

A seguire dovranno essere svolti alcuni incontri pubblici come di seguito elencati:

- incontri con la popolazione
- incontro con le principali associazioni di categoria rappresentative delle utenze non domestiche presenti nel territorio
- incontri con gli stakeholder individuati, a seconda delle necessità (es. amministratori di condominio, operatori turistici, affittacamere, etc.)

Numero Verde e Customer Care

I punti informativi e la linea telefonica sono gli strumenti che permettono anche uno scambio personale di informazioni, già dalla fase di start-up dei servizi. Il gestore dovrà disporre di un Numero Verde, come meglio descritto al successivo art. 41, attraverso il quale i cittadini potranno ottenere informazioni sulle modalità di svolgimento dei servizi ed effettuare prenotazione di servizi a richiesta.

Il gestore, inoltre, dovrà mettere a disposizione strumenti informatici via web per rapportarsi con le utenze del territorio che saranno declinati più specificamente all'interno del Piano annuale delle attività di cui all'articolo 3 del presente Disciplinare tecnico.

Educazione ambientale

Le tematiche relative alla corretta gestione dei rifiuti e in particolare la prevenzione dei rifiuti, lo spreco alimentare, la raccolta differenziata, il riciclaggio e, più in generale, i temi della salvaguardia ambientale, del capitale naturale e delle risorse naturali, saranno illustrate ai docenti ed agli studenti, utilizzando diverse metodologie di approccio e diversi linguaggi in relazione all'età dei ragazzi, al fine di poter rendere partecipi e coinvolgere tutti gli alunni, dai più piccoli ai più grandi e le rispettive famiglie verso il raggiungimento degli obiettivi generali di prevenzione, raccolta differenziata e riciclaggio alla base del servizio.

Si prevede in particolare di raggiungere, tramite il progetto scuola Pianeta Clara:

- i docenti delle scuole dell'infanzia, primaria, secondaria di primo e secondo grado;
- gli alunni delle scuole dell'infanzia, primaria, secondaria di primo e secondo grado.

La seguente tabella riepiloga i progetti, le campagne e gli strumenti di comunicazione proposti per le scuole.

Progetto Pianeta Clara

Attività e contenuti	Scuola infanzia	Scuola primaria	Scuola secondaria 1° gr.	Scuola secondaria sup.
incontri ludico didattici su valore delle risorse, riuso e recupero dei materiali, processi naturali (es. compostaggio)	✓	✓		
incontri e percorsi didattici su buone pratiche, comportamenti sostenibili, economia circolare, plastica, imballaggi, raccolta differenziata, biodiversità		✓	✓	
Incontri e percorsi formativi nei Comuni eventualmente coinvolti da modifiche nel sistema di gestione dei rifiuti		✓	✓	
Incontri e percorsi didattici e formativi su economia circolare, responsabilità ambientale, sostenibilità, professioni green				✓

Punti informativi (info-point)

Il gestore è tenuto ad assicurare, nella fase di start-up e ogni qual volta se ne ravvisi la necessità, la realizzazione di punti informativi, anche mobili, aggiuntivi a quelli descritti all'art. 43 con lo scopo di fornire informazioni e assistenza alle utenze, con particolare cura nella fase di avvio di nuovi servizi.

In tali punti informativi le utenze potranno ricevere informazioni e materiali relativi ai servizi erogati dal gestore ed in particolare:

- a) ottenere informazioni sui servizi di raccolta e trasporto dei rifiuti in merito a modalità di conferimento dei rifiuti, orari, tipi di materiali oggetto di raccolta;
- b) ottenere informazioni sulle modalità di adesione al compostaggio domestico/autocompostaggio ed al compostaggio di comunità;
- c) ottenere informazioni sulle modalità di calcolo della tariffa rifiuti e sulle relative agevolazioni/riduzioni previste;
- d) richiedere l'assegnazione o la sostituzione di contenitori.

Art. 38 - Sistema informativo e rapporti con l'utenza: applicazione per smartphone e tablet

Il Gestore dovrà prevedere, nell'ambito delle attività di comunicazione, la disponibilità in forma gratuita, di un'applicazione informativa almeno per i dispositivi Android ed Apple (smartphone e tablet).

Gli obiettivi che l'Agenzia intende raggiungere con l'utilizzo dell'applicazione sono:

- che tale applicazione diventi uno strumento di partecipazione attiva delle utenze del territorio anche ai fini del miglioramento del servizio di igiene urbana;
- che tale applicazione sia facilmente riconoscibile ed utilizzabile sia da parte delle utenze residenti che non residenti (flussi turistici, ecc.);
- che tale applicazione sia in linea con i principi dell'economia circolare permettendo al cittadino di ottenere informazioni in merito allo stesso prodotto prima che diventi rifiuto, facilitando in tal modo lo sviluppo di azioni virtuose relative agli acquisti sostenibili ed alla riduzione dei rifiuti.

Per il raggiungimento degli obiettivi sopra esposti, tale applicazione dovrà essere di “seconda generazione”, ovvero dovrà contenere i seguenti strumenti:

- glossario / dizionario dei rifiuti aggiornato in base alle indicazioni degli utenti;
- geolocalizzazione delle utenze;
- calendario delle raccolte domiciliari, anche differenti su più zone dello stesso Comune;
- database di riconoscimento attraverso barcode dei codici dei prodotti (con una banca dati attiva di almeno 500.000 prodotti), permettendo inoltre la possibilità di associare al prodotto/rifiuto anche altre informazioni (ambientali, di pericolosità, modalità di conferimento, ecc.);
- riconoscimento automatico dei simboli della raccolta differenziata;
- interattiva con gli utenti, per permettere una comunicazione bidirezionale tra Cittadini e Comuni/Agenzia tramite applicazione attraverso:
 - comunicazioni *push* dal Comune/Agenzia ai Cittadini;
 - invio richieste di informazioni dai Cittadini verso il servizio e ricezione delle risposte/feedback;
 - invio di segnalazioni di abbandoni di rifiuti ed altre criticità del servizio rifiuti;
 - possibilità da parte dell'utente di richiesta servizi a chiamata e conferma da parte del Gestore di indicazione della data di prelievo;
 - possibilità da parte dell'utente di conoscere la propria posizione in merito all'applicazione della tariffa puntuale, attraverso il numero di conferimenti per tipologia di rifiuto soggetto a contabilizzazione, altre azioni di riduzione rifiuti contabilizzate (compostaggio

domestico, riutilizzo, ecc.), ed impatto ambientale conseguente.

In particolare, l’Affidatario metterà a disposizione l’App gratuita, disponibile per Android e iOS, “Junker”.

Art. 39 - Comunicazione dei risultati

Il soggetto gestore dovrà curare la diffusione alla cittadinanza delle principali notizie riguardanti dati e performance ambientali del servizio.

A titolo di esempio: risultati sulle percentuali di raccolta differenziata, di materiali effettivamente a recupero, materiali effettivamente riciclati con esplicitazione della qualità raggiunta per singola tipologia, impianti di destino delle diverse frazioni merceologiche; risultati inerenti alla produzione dei rifiuti e ogni altra informazione utile a rappresentare l’effettiva efficacia del servizio erogato.

Art. 40 - Distribuzione delle attrezzature per la raccolta differenziata domiciliare e stradale informatizzata

Durante la fase di avvio dei servizi di raccolta domiciliare e stradale informatizzata riveste un ruolo chiave per il buon funzionamento del servizio il primo impatto con i cittadini. Oltre, quindi, la comunicazione effettuata attraverso manifesti, lettere alla cittadinanza, brochure, assemblee e quant'altro, la consegna dei kit di raccolta rappresenta un'utile opportunità di contatto tra i responsabili del servizio (gli operatori) e i cittadini.

La dotazione dei kit di raccolta consisterà, per tutte le utenze, nei seguenti elementi:

- a) contenitori definiti in numero e volumetria dall'indagine territoriale;
- b) materiale di comunicazione (ecocalendari, brochure, opuscoli etc.);
- c) scheda di consegna per il comodato d'uso se non consegnata precedentemente;
- d) modulo di adesione all’autocompostaggio se non consegnato precedentemente.

Modalità operative

Il calendario delle consegne dovrà essere strutturato temporalmente in modo da poter raccordare i tempi di attivazione previsti, e lo stato di attuazione delle attività di comunicazione destinate a cittadini e utenze non domestiche.

Grazie al censimento territoriale, propedeutico alla fase di consegna, sarà possibile definire in maniera molto precisa il totale delle consegne da effettuare, nonché conoscere in anticipo i casi “difficili” e i problemi logistici cui si potrebbe andare incontro. Questo renderà più agevoli le operazioni di

consegna e l'organizzazione delle stesse.

Operazioni Preliminari

Circa sette giorni prima del passaggio previsto per la consegna dei kit, dovranno essere predisposti degli avvisi destinati alle utenze coinvolte affissi nei luoghi di maggior passaggio (attività commerciali, parrocchie, scuole), in maniera tale che gli utenti sappiano in anticipo quando sono previste le consegne nel loro quartiere.

In caso di utenze condominiali di dimensioni superiori alle cinque unità abitative, si prevede di concordare con gli amministratori di condominio tempi e modi di consegna. In ogni caso la comunità sarà avvisata anche in occasione degli incontri pubblici.

Operazioni di consegna

Ogni squadra addetta alla consegna sarà dotata di schede di consegna, anche su supporto informatico, redatte in base al cronoprogramma, in cui saranno presenti i dati relativi alle utenze destinatarie e in cui saranno annotate eventuali anomalie o variazioni rispetto a quanto previsto dal censimento.

Gli operatori impegnati nella consegna dei kit saranno organizzati con una squadra di due operatori. Nel caso in cui le utenze non siano presenti al momento della consegna, si provvederà alla comunicazione tramite avviso cartaceo del luogo deputato alle operazioni di consegna definito con l'Agenzia (centro di raccolta, centro servizi o sportello utenza). La consegna potrà avvenire secondo quest'ultima modalità, ad esempio, nel caso di utenti non residenti presenti esclusivamente nel periodo estivo. Nel caso di soggetti anziani o diversamente abili si concorderanno modalità di consegna specifiche di concerto con i Comuni coinvolti e l'Agenzia.

Il gestore dovrà comunque garantire, previa registrazione ed inserimento nelle banche-dati comunali, la consegna dei kit di raccolta presso gli sportelli utenza alle utenze domestiche o non domestiche non raggiunte dalla distribuzione in fase di avvio nonché alle utenze domestiche e non domestiche di nuova attivazione. L'Aggiudicatario, in particolare, prevederà la distribuzione anche presso i "punti di consegna disponibili sul territorio, localizzati in corrispondenza degli sportelli utenza.

Tutto il personale dovrà essere debitamente formato al fine di svolgere al meglio sia l'attività di *direct relation* con i cittadini sia quella di elaborazione dei dati relativi alle utenze.

Le modalità di distribuzione delle forniture dovranno essere specificate in maniera chiara nel materiale informativo predisposto dal Gestore.

Per quanto riguarda la consegna alle utenze di nuove attivazioni di dotazioni di grandi volumetrie (ad esempio bidoni da 120-240-360 litri o cassonetti da 660 e 1100 litri) il gestore proporrà le consegne a domicilio, in modo tale da offrire una maggiore accessibilità alle attrezzature, difficilmente trasportabili dalle utenze. Durante la consegna delle attrezzature sarà possibile concordare il punto di esposizione delle stesse su suolo pubblico per la raccolta domiciliare.

Art. 41 - Numero Verde

Il gestore si impegna ad attivare uno specifico Numero Verde con risposta diretta da parte di un operatore nella fascia oraria dalle 9.00 alle 15.00 nei giorni feriali (da lunedì a venerdì) e segreteria telefonica con risponditore automatico in orari differenti a completamento delle 24 ore giornaliere. Attraverso il numero verde i cittadini potranno ottenere informazioni sulle modalità di svolgimento dei servizi, segnalare eventuali disservizi ed effettuare prenotazione di servizi a richiesta come da Delibera ARERA 15/2022.

Art. 42 - Carta della qualità

Al Gestore spetta la redazione della Carta della qualità con lo scopo di informare in modo esaustivo i cittadini sulle prestazioni erogate nella gestione dei rifiuti urbani in esecuzione della presente concessione, attraverso contenuti semplici e chiari e, al tempo stesso, precisi e completi, non tralasciando la particolare cura della presentazione grafica.

La carta dei servizi deve essere redatta secondo il Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani di cui alla deliberazione Arera 18 gennaio 2022 15/2022/r/rif ed approvata dall'Agenzia. Il Gestore dovrà rispettare gli standard minimi previsti dal presente Disciplinare e dal testo unico per la regolazione della qualità di cui all'alinea precedente.

Art. 43 - Attivazione di uffici di relazione col pubblico denominati Sportelli Utenza

All'atto dell'avvio dei servizi il Gestore avrà l'obbligo della contestuale attivazione dei punti di relazione con l'utenza, denominati Sportelli Utenza, in misura non inferiore a quella prevista dalla relazione di Piano industriale

Presso tale sede le utenze potranno ricevere informazioni e materiali relativi al servizio di raccolta dei rifiuti, ed in particolare:

- a) ottenere informazioni sui servizi di raccolta e trasporto dei rifiuti in merito a modalità di conferimento dei rifiuti, orari, tipi di materiali oggetto di raccolta;
- b) ottenere informazioni sulle modalità di adesione al compostaggio

- domestico/autocompostaggio ed al compostaggio di comunità;
- c) ottenere informazioni sulle modalità di calcolo della tariffa rifiuti e sulle relative agevolazioni/riduzioni previste;
- d) richiedere l'assegnazione o la sostituzione di contenitori;
- e) prenotare i servizi a chiamata;
- f) ottenere informazioni sull'ubicazione gli orari di apertura e le tipologie di rifiuti/beni conferibili presso i Centri di Raccolta;
- g) segnalare eventuali disservizi e presentare reclami.

Presso gli Sportelli Utente negli orari di ricevimento del pubblico dovrà essere presente personale del Gestore.

Il calendario della presenza di addetti del Gestore dovrà garantire gli standard previsti nella Carta dei Servizi del Gestore, redatta in conformità allo schema predisposto dall'Agenzia.

Tipologie attività Ecosportello: attività aggiuntive
Attivare nuovi contratti e volture
Applicazione riduzioni e agevolazioni richieste e previste da normative e regolamenti
Aggiornamenti anagrafiche e/o modifiche parametri contrattuali come variazioni di superficie, ecc.
Rettifiche di fatturazione
Assistenza nella compilazione di tutta la modulistica
Rateizzazioni, dilazioni e gestione credito
Pagamenti fatture scadute tramite Pos/Carta
Possibilità di richiedere duplicati documentazione (bollette, contratti, estratti conti) in real time

Art. 44 - Customer care

La gestione dei rapporti con l'utente deve essere eseguita con il supporto di un software che consenta la registrazione delle attività ai fini della rendicontazione di cui alla Del. ARERA 15/2022 "TQRIF", ed in particolare:

- a) di registrare l'apertura della richiesta dell'utente e la sua chiusura (a seguito della avvenuta esecuzione, da parte del Gestore, dell'attività per rimediare al disservizio o per l'esecuzione del servizio richiesto);
- b) di archiviare le informazioni sulle richieste: dati identificativi dell'utente, disservizio lamentato, tipo di informazioni richieste;

c) di produrre statistiche sulle richieste con riferimento a: tipologia di utenza (domestiche e non domestica), tipologia dei disservizi o altri eventi (indicando quali) segnalati e di informazioni richieste;

Alle segnalazioni di disservizi, il Gestore deve dare rimedio entro 24 ore dalla richiesta dell'utente, salvo il caso in cui la natura del disservizio sia tale da richiedere un intervento urgente, immediato, tempestivo.

Art. 45 - Customer Satisfaction

Il Gestore è tenuto a realizzare annualmente un'indagine di customer satisfaction su di un campione statisticamente rilevante per la verifica della percezione della qualità del servizio da parte dell'utente, comprendendo sia le utenze domestiche che quelle non domestiche.

L'Aggiudicatario propone un'indagine di customer satisfaction che si basa su una metodologia riconosciuta a livello internazionale per valutare la qualità dei servizi offerti e la soddisfazione dei clienti. La rilevazione viene condotta telefonicamente tramite metodologia CATI (Computer Assisted Telephone Interviews) e/o CAWI (Computer Assisted Web Interview) e viene realizzata su un campione di clienti statisticamente rilevante e solido, selezionato per Comune di residenza, classe di età, sesso e modalità di raccolta (domiciliare/stradale).

L'indagine è strutturata per raggiungere i seguenti obiettivi:

- calcolare un indicatore sintetico di soddisfazione (ICS) rappresentativo di tutte le variabili considerate. Lo stesso indicatore si compone di un giudizio "globale" del servizio e di un giudizio rispetto alle esigenze;
- misurare ed evidenziare gli scostamenti nel tempo, grazie alla disponibilità di dati storici con profondità pluriennale;
- quantificare le relazioni tra qualità percepita, soddisfazione e comportamenti e identificare le componenti della qualità e i processi a maggior impatto sulla soddisfazione e conseguentemente evidenziare le priorità operative del gestore.

Oltre all'indagine annuale di customer satisfaction, il gestore prevede "in continuo" la realizzazione giornaliera di interviste "a caldo" indirizzate agli utenti che hanno contattato il servizio clienti: si tratta di telefonate al cliente (o in alternativa invio di email), effettuate il giorno successivo al contatto. Proprio per la tempistica di intervista immediatamente successiva al contatto con il Gestore, queste indagini riescono a rilevare con maggior precisione il giudizio esperienziale del cliente in merito al

canale utilizzato (call center: sportelli. Servizi Online - web - e app).

Le modalità di rilevazione della soddisfazione degli utenti saranno svolte secondo la norma di buona tecnica UNI 11098:2003 “Sistemi di gestione della qualità e potranno essere condotte anche direttamente da ATERSIR tramite attivazione del sistema di monitoraggio dell’adeguatezza del servizio alle esigenze dell’utenza con coinvolgimento delle associazioni di tutela dei consumatori come previsto dalle Deliberazioni di Consiglio d'Ambito n.12 del 27 febbraio 2023 e n. 78 del 26 luglio 2023.

Le modalità di svolgimento dell’indagine e i risultati dovranno essere condivisi con l’Agenzia annualmente all’atto di presentazione del Piano Annuale delle Attività.

In raccordo con le attività di cui sopra, il Gestore sarà inoltre tenuto a prestare la massima collaborazione alle indagini promosse dall’Agenzia in collaborazione con le Associazioni di tutela dei consumatori di cui all’Art. 2 comma 461 L. 244/2007 per il monitoraggio dell’adeguatezza del servizio alle esigenze dell’utenza.

Art. 46 - Agenti Accertatori

Ai fini del conseguimento degli obiettivi descritti, il Gestore potrà attivare, anche su richiesta dei Comuni, squadre di Agenti Accertatori (figure definite a norma dello specifico regolamento ATERSIR), che possano esercitare un’azione di controllo sul territorio innanzitutto in chiave formativa e informativa, e solo in subordine in chiave sanzionatoria, verso gli utenti. In luogo di questi, il gestore collabora con i Comuni del territorio gestito all’attività degli Agenti Accertatori già nominati sul territorio.

Tra i comportamenti non corretti che gli Agenti potranno prevenire e contenere si segnalano a titolo esemplificativo: abbandoni di rifiuti in area pubblica, conferimenti scorretti nel contesto della raccolta differenziata, conferimento nei contenitori di materiale non conforme, esposizione del contenitore per la raccolta porta a porta in area a uso pubblico in giorni ed orari non corretti.

Il Servizio di vigilanza riveste un ruolo importante non solo nei confronti degli stakeholder del servizio (cittadini e Amministrazioni) ma anche all’interno dell’organizzazione stessa del Gestore: grazie alla propria azione di monitoraggio, il Gestore acquisisce maggiore sensibilità sulla realtà territoriale in cui opera. Pertanto, il Gestore dovrà prevedere la realizzazione di servizi di raccolta e campagne di comunicazione mirate all’effettivo fabbisogno territoriale, anche sulla base delle evidenze del Servizio di vigilanza, garantendo una maggiore efficacia del servizio nel suo complesso.

Ad ulteriore supporto dell’azione di controllo sul territorio, su specifica richiesta il Gestore potrà

prevedere l'installazione di fototrappole, provvedendo inoltre al relativo servizio di gestione, inclusa sim dati, scarico dati, gestione e sostituzione batterie. L'attività sarà nel caso da effettuarsi in raccordo con gli Uffici Comunali ed in particolare con la Polizia Locale, provvedendo inoltre al posizionamento dei cartelli informativi previsti dalle norme di riferimento. Qualora l'Amministrazione Comunale ne faccia richiesta, il Gestore metterà a disposizione i dipendenti nominati Agenti Accertatori, per controlli nel luogo di commissione dell'illecito registrato ovvero per visionare e selezionare delle immagini contenenti illeciti e successiva consegna alla Polizia Municipale per l'irrogazione della sanzione.

CAPO VIII - MEZZI E ATTREZZATURE

Art. 47 - Caratteristiche tecniche delle attrezzature di raccolta

È a carico del Gestore ogni acquisto relativo ad attrezzature rigide e forniture annuali necessarie per la corretta gestione del servizio nel rispetto del presente Disciplinare Tecnico.

Tutti i contenitori dovranno essere provvisti delle dotazioni segnaletiche a norma di legge. Sui contenitori inoltre dovranno essere ben visibili il logo dell'Agenzia, del Gestore, la tipologia di rifiuto da conferire e l'url del sito istituzionale. I contenitori forniti dovranno essere di colore conforme a quello utilizzato per le diverse frazioni di rifiuto al momento dell'avvio della concessione: il corpo di colore neutro e il coperchio di colore differenziato sulla base della tipologia di rifiuto. Con l'obiettivo di uniformarsi ai nuovi standard di settore, l'Agenzia si riserva la facoltà, per le nuove attrezzature, di richiedere la fornitura di contenitori conformi alla norma UNI 11686 "*Gestione dei rifiuti – Waste Visual Elements – Elementi di identificazione visiva per i contenitori per la raccolta dei rifiuti urbani*", che definisce i colori e la segnaletica per i contenitori dedicati alle raccolte differenziate dei rifiuti urbani.

Eventuali contenitori che il Gestore dovesse acquistare e fornire alle utenze nell'ambito della presente concessione dovranno essere conformi ai Criteri Ambientali Minimi di cui al Decreto del Ministero dell'Ambiente 13 febbraio 2014 (G.U. n. 58 dell'11 marzo 2014) e comunque dovranno contenere almeno il 30% di materiale riciclato, con l'eccezione dei sacchetti per la raccolta domiciliare della frazione organica che debbono essere in materiale compostabile.

I contenitori, laddove previsti, impiegati per il conferimento dei rifiuti da parte degli utenti dovranno avere caratteristiche tali da supportare l'associazione del contenitore all'utente, l'identificazione dell'utente, la contabilizzazione dei conferimenti da parte di ogni singola utenza, così come specificato nell'articolato del presente Disciplinare Tecnico. Tale onere è a carico del Gestore, sia per i contenitori forniti all'utenza o installati sul territorio dal Gestore stesso, sia per quelli già in possesso

delle utenze o già installati sul territorio.

Spetta quindi al Gestore, per quanto pertinente:

- gestire la fase di inizializzazione dei codici a barre e/o transponder e/o altre dotazioni equivalenti, con allineamento del codice univoco dello stesso alla specifica utenza assegnataria del contenitore;
- gestire la fase di inizializzazione delle tessere o equivalenti per l'accesso ai contenitori stradali informatizzati, con allineamento del codice univoco alla specifica utenza assegnataria;
- gestire il flusso dati e la contabilizzazione degli svuotamenti;
- mantenere aggiornata la banca dati utenti.

Alla scadenza della Concessione, il Gestore dovrà garantire, gratuitamente, il completo trasferimento al nuovo gestore dei dati funzionali alla corretta prosecuzione, senza alcuna interruzione del servizio, dell'attività di contabilizzazione dei conferimenti da parte di ogni singola utenza. I suddetti dati devono ritenersi inclusivi, in termini indicativi e non esaustivi, dell'associazione dei codici univoci dei codici a barre e/o transponder e/o altre dotazioni equivalenti (incluse tessere o similari) alle specifiche utenze assegnatarie.

Il Gestore dovrà inoltre garantire, alla scadenza della Concessione, che il trasferimento di beni strumentali al servizio, ai sensi di quanto previsto in materia dal Contratto di Servizio, avvenga, con riferimento in particolare alle attrezzature impiegate ai fini della contabilizzazione dei conferimenti da parte di ogni singola utenza, garantendo il mantenimento della piena funzionalità delle stesse attrezzature ai fini della suddetta contabilizzazione. Qualsiasi componente hardware e software necessaria per la prosecuzione nell'utilizzo di tali attrezzature nella loro piena funzionalità dovrà essere oggetto di trasferimento al nuovo gestore, secondo le modalità previste nel Contratto di Servizio in materia di trasferimento di beni strumentali.

L'Agenzia avrà facoltà di eseguire, in qualunque momento, appropriati controlli per assicurarsi che il numero e la qualità di tutte le attrezzature siano idonei e di disporre affinché i mezzi e le attrezzature non utilizzabili, anche quelle fornite in comodato d'uso gratuito alle singole utenze, siano sostituite o riattate.

Inoltre, dovranno essere conformi ai Criteri ambientali minimi pro tempore vigente per l'arredo urbano.

La distribuzione delle attrezzature dovrà avvenire secondo le modalità illustrate al Capo VII.

Si precisa che i contenitori stradali informatizzati saranno interconnessi con i sistemi informativi del Gestore e, integrati ad una vasta gamma di contenitori di diverse volumetrie, garantiranno piena flessibilità di servizio, assicurando la possibilità di conferimento ad ogni cittadino dotato dell'apposito applicativo mobile, con la contabilizzazione degli accessi di ogni fruitore del servizio.

Art. 48 - Variazioni delle quantità di attrezzature in fase di esecuzione

Spetta al Gestore il mantenimento in efficienza di attrezzature e contenitori impiegati per la raccolta ad esclusione di quelli forniti in comodato d'uso alle utenze o di proprietà delle stesse. Spetta al Gestore la sostituzione dei contenitori obsoleti e di quelli eventualmente danneggiati o incendiati. Spetta inoltre al Gestore il reintegro dei contenitori smarriti o sottratti all'utenza, dietro presentazione di autodichiarazione che ne attesti le motivazioni. Il Gestore si assume inoltre il rischio connesso all'esposizione dei contenitori (furto, danneggiamento in raccolta)

In caso di variazioni del servizio rispetto alle condizioni contrattuali, il Gestore, può prevedere integrazioni sul numero di attrezzature necessarie per l'espletamento dei servizi.

Art. 49 - Caratteristiche minime dei mezzi

Standard tecnici minimi

Per l'adempimento di tutte le obbligazioni conseguenti all'esecuzione dei servizi previsti dal presente Contratto, il Gestore metterà a disposizione tutti i mezzi, materiali e attrezzature necessarie al loro espletamento.

La flotta veicoli, le attrezzature, le apparecchiature, i rotabili, i Dispositivi di Protezione Individuale, i contenitori previsti devono essere in perfetto stato di manutenzione e rispondenti alle normative UE e ai requisiti di sicurezza vigenti.

I mezzi devono essere sottoposti con esito positivo alle verifiche periodiche dell'Ispettorato della Motorizzazione.

I mezzi devono essere dotati di apposita copertura assicurativa, carta di circolazione ed idonei per l'iscrizione all'Albo Gestori Ambientali secondo quanto riportato dal Decreto 3 giugno 2014 n. 120 e dalle Deliberazioni del Comitato Nazionale dell'Albo stesso.

Tutti i veicoli utilizzati devono essere dotati, pena la loro immediata sostituzione, di tutti i dispositivi che tutelino e salvaguardino la sicurezza degli addetti al servizio.

Detti dispositivi devono essere costantemente tenuti in efficienza dal Gestore. L'Agenzia può eseguire verifiche e controlli sui vari dispositivi e misurazioni sui livelli di rumorosità durante tutto il periodo contrattuale.

Il Gestore deve garantire la qualità, la rispondenza alle prescrizioni di legge anche in materia di sicurezza e la correttezza di utilizzo degli automezzi, delle attrezzature e dei materiali, assumendo a proprio carico ogni onere derivante dall'inosservanza delle norme vigenti per la sicurezza del lavoro e per la prevenzione degli inquinamenti.

I mezzi in uso dovranno comunque rispettare almeno le Direttive comunitarie in materia di emissioni di inquinanti da parte dei veicoli.

Le emissioni sonore dovranno rispettare quanto previsto nell'Allegato I del D.M. 14 dicembre-2007 recante Recepimento della direttiva 2007/34/CE della Commissione del 14 giugno 2007, per la corrispondente categoria di veicoli, da misurare sulla base dei metodi di prova previsti nella pertinente norma tecnica CUNA.

Ogni anno il Gestore deve procedere ad un esame dei fumi emessi da tutti i veicoli a motore presenti nel cantiere, nonché ad un esame delle emissioni sonore. La documentazione comprovante l'esito degli esami deve essere trasmessa dal Gestore all'Agenzia.

Le caratteristiche tecniche dei mezzi impiegati devono essere tali per cui le dimensioni massime e il diametro di sterzata dei veicoli consentano agevolmente il transito, la fermata e le manovre in genere, nel rispetto delle norme sulla circolazione, tenuto conto della rete stradale esistente.

Il Gestore deve provvedere, a sua cura e spese, al lavaggio e disinfezione periodica dei mezzi utilizzati per l'espletamento del servizio ed in ogni caso i mezzi ad inizio di ogni giornata di servizio dovranno presentarsi idonei dal punto di vista igienico-sanitario. Il servizio di lavaggio automezzi deve essere eseguito con prodotti non tossici e possibilmente con il marchio Ecolabel o equivalente.

Il Gestore deve mantenere tutti i mezzi, per tutta la durata della concessione, in perfetta efficienza e coloritura, sostituendo quelli che per uso o avaria fossero deteriorati. Nel caso di guasto di un mezzo il Gestore deve provvedere alla sostituzione immediata per assicurare la continuità del servizio. A tale scopo, i veicoli fermi per manutenzione dovranno essere sostituiti con altri aventi le medesime caratteristiche.

Inoltre, il Gestore deve garantire l'utilizzo di mezzi a ridotto impatto ambientale, ed in particolare,

nell'ambito dello svolgimento del contratto, devono possedere le seguenti caratteristiche:

- Tutti i mezzi devono avere motorizzazione rispondente alla normativa Euro 5 o successive, oppure essere veicoli elettrici, alimentati a gas naturale o GPL o ibridi.
- Il 100% (in numero) dei mezzi di servizio per la raccolta stradale e domiciliare dovranno essere dotati di idonea strumentazione atta alla lettura dei tag apposti sui sacchi o contenitori esposti dagli utenti. Il sistema di lettura/scarico dati impiegato sui mezzi di raccolta dovrà essere realizzato in modo tale da impedire letture dei codici non pertinenti, errati o contraffatti. Il margine di errore del sistema di lettura deve essere inferiore allo 0,5%. La trasmissione dati tra i dispositivi di raccolta e server, al termine delle operazioni di raccolta, deve disporre di adeguati livelli di sicurezza al fine di prevenire ed evitare possibili perdite di dati. Il sistema dovrà inoltre essere idoneo alla memorizzazione e conservazione delle registrazioni relative a più giorni di servizio, in caso di mancato scarico o assenza di linea di trasmissione. Potrà essere istituito servizio analogo di tipo wearable.

Vetustà dei mezzi e caratteristiche ambientali

Ad esclusione dei primi sette anni di contratto, durante il corso della Concessione non potranno essere presenti o circolanti mezzi aventi una vetustà superiore agli otto anni. Il Gestore è quindi tenuto ad attuare da subito gli investimenti illustrati nel Piano Industriale per il rinnovo del parco automezzi.

Caratterizzazione dei mezzi

Su ogni mezzo il Gestore dovrà apporre un adesivo o un pannello riportante il logo dell'Agenzia e specifica targa con numero mezzo, logo del Gestore, indicazione della tipologia di servizio cui è dedicato e numero verde. L'editing e il formato dovranno essere preventivamente approvati dall'Agenzia. Tali pannelli/adesivi dovranno essere rimossi o interamente coperti in caso di impiego di tali mezzi in servizi non oggetto del presente affidamento.

CAPO IX - CONTROLLO E MONITORAGGIO DEI SERVIZI

Art. 50 - Modalità di controllo e monitoraggio dei servizi

L'Agenzia controlla il servizio e l'attività del Gestore al fine di:

- assicurare la corretta applicazione della tariffa del servizio di gestione dei rifiuti urbani;
- verificare il raggiungimento degli obiettivi e livelli di servizio previsti nel Contratto di Servizio e negli allegati dello stesso, incluso presente Disciplinare Tecnico e la relazione al Piano Industriale;
- valutare l'andamento economico-finanziario della gestione;
- definire nel complesso tutte le attività necessarie a verificare la corretta e puntuale attuazione degli standard indicati nel Contratto di Servizio e negli allegati dello stesso, incluso presente Disciplinare Tecnico.

L'Agenzia provvede alla vigilanza ed al controllo dei servizi individuando a tal fine funzionari propri od esterni, nonché eventuali assistenti, che possono dare disposizioni anche verbali, nei casi di urgenza, per quanto riguarda le normali istruzioni di dettaglio, salvo formalizzazione con ordine scritto.

Il controllo in continuo dell'andamento dei servizi dovrà essere garantito all'Agenzia e ai Comuni da un sistema informativo duale posto in essere dal soggetto gestore dei servizi entro 18 mesi dalla sottoscrizione del contratto e le cui attività sono descritte al successivo art. 51.

L'insieme dei dati da rendere disponibili al soggetto regolatore e preposto al controllo dei servizi dovrà essere aggiornato sulla base di eventuali modifiche di tipo normativo cogenti a livello nazionale e/o regionale. Il sistema informativo, assieme alle visite ispettive e altre forme di controllo che l'Agenzia riterrà opportune saranno utilizzate per eventuali sanzioni e penali di cui all'artt. 19 e 20 del Contratto, dovute al mancato rispetto degli standard tecnici minimali previsti dal Contratto di Servizioe dagli allegati dello stesso, incluso presente Disciplinare Tecnico.

Art. 51 - Sistema di interscambio informativo duale per il controllo e la gestione dei dati

Il Gestore deve disporre di un sistema di interscambio di gestione dei dati ossia un sistema di controllo che permetta all'Agenzia, ai Comuni, o ai soggetti delegati dall'Agenzia di avere contezza di tutte le informazioni necessarie al controllo dei servizi effettuati.

Tale sistema è finalizzato a garantire: a) tracciabilità dei rifiuti, b) contabilizzazione delle utenze c) controllo e monitoraggio dello svolgimento dei servizi d) gestione delle segnalazioni e dei reclami da parte dell'utenza. Tale sistema prevederà l'invio di report periodici la cui struttura e i cui contenuti saranno comunque definiti, nei loro dettagli, in sede di implementazione esecutiva, da parte del Gestore, anche attraverso un confronto con l'Agenzia, funzionale a garantirne la piena efficacia e rispondenza rispetto a quanto stabilito nel presente Capitolato, anche in relazione alla accessibilità e fruibilità dei dati per le Amministrazioni Comunali.

Il sistema di interscambio dovrà consentire all'Agenzia di verificare, tramite aggiornamenti periodici, il mantenimento degli standard qualitativi e quantitativi di cui al Contratto di Servizio e allegati dello stesso, incluso presente Disciplinare Tecnico. Medesima accessibilità ai dati dovrà essere garantita, ad ogni Comune (per quanto attinente ai servizi di interesse di ognuno di essi).

Il sistema di interscambio dovrà rendere disponibili almeno le seguenti informazioni:

Aggiornamento Quadrimestrale

- elenco delle segnalazioni effettuate dagli utenti via numero verde, portali servizi o pec
- attività di emergenza in relazione a servizi non effettuati per cause di forza maggiore con indicazione della tempistica di risoluzione del problema.
- numero e tipo di utenze servite,
- appuntamenti richiesti per servizi a chiamata e tempi di evasione della richiesta,
- numero di eventi, mercati, sagre e feste per cui è effettuato il servizio (denominazione, localizzazione, periodo, numero e tipologia di contenitori forniti);
- tempi medi di attesa presso gli sportelli utenza e altre strutture dedicate al rapporto con l'utenza.
- quantità di rifiuti raccolti, in funzione del tipo di rifiuto (come identificato dai codici EER, compresi i RAEE ed, i rifiuti ingombranti), della frequenza e delle modalità di raccolta (porta a porta, cassonetto stradale, centri di raccolta), del tipo di utenza (domestica e non domestica)
- numero dei mezzi impiegati nella raccolta, divisi per tipologia (quantità di rifiuti trasportabili),
- numero e qualifica degli addetti al servizio

Aggiornamento Annuale

(entro 30 giorni dalla scadenza del Piano Annuale delle Attività – Art. 3)

- numero, tipo e caratteristiche di contenitori utilizzati per la raccolta domiciliare e per quella

stradale,

- modalità della raccolta, per tipologia di servizio e singole zone appartenenti a uno stesso Comune,
- destinazione delle frazioni di rifiuti raccolte; centri di trattamento, di recupero e di smaltimento utilizzati (comprese le piattaforme di selezione e valorizzazione dei materiali raccolti in maniera differenziata e gli impianti di smaltimento/discariche), ecc.,
- quantità di rifiuti e tariffe corrisposte dal Gestore agli impianti di destino, nonché quantità di rifiuti e corrispettivi conseguenti alla vendita su libero mercato o a seguito del conferimento ai Consorzi del sistema CONAI o agli altri Consorzi per la raccolta il riciclaggio ed il recupero dei rifiuti,
-
- dati sul compostaggio domestico e di comunità (utenze presenti nel territorio che praticano l'autocompostaggio o che sono servite da compostaggio di comunità, dati relativi alle ispezioni effettuate),
- ogni informazione necessaria alla compilazione del MUD dei Comuni o documento equivalente (nei tempi idonei alla compilazione dei documenti stessi).

L'eventuale messa a disposizione, dell'Agenzia o dei Comuni, di dati con tempistiche antecedenti quelle sopra definite, anche nel caso nella forma di dati non ancora pienamente validati, sarà oggetto di specifica concertazione tra il Gestore, l'Agenzia e/o i Comuni interessati.

L'affidatario del servizio dovrà comunque provvedere a rendere disponibili tutti i dati e flussi informativi previsti dalle delibere D.G.R. nr. 2218/2016, D.G.R. 754/2012, D.G.R. 467/2015, D.G.R. 1441/2013 o ulteriori richieste dell'Agenzia.

L'affidatario dovrà inoltre rendere disponibili tutti i dati, flussi informativi e documentazione prevista dalla normativa e regolamentazione di settore in capo al Gestore dei servizi per il corretto espletamento da parte dell'Agenzia e dei Comuni degli adempimenti di rispettiva competenza, incluso quanto attinente alla definizione dei piani economico finanziari del servizio.

L'Aggiudicatario è dotato di un sistema informativo integrato per:

- la gestione della complessità dei servizi di raccolta e spazzamento;
- il monitoraggio delle attività eseguite direttamente o da terzi;
- la misurazione delle prestazioni al fine di migliorare l'efficienza nell'esecuzione dei servizi.

i sistemi in uso gestiscono in maniera integrata tutte le attività dei Servizi Ambientali e si configurano come infrastruttura di supporto al “Sistema di interscambio ”; le funzionalità del sistema, infatti, consentono:

- tracciabilità dei rifiuti;
- contabilizzazione delle utenze,
- controllo e monitoraggio dello svolgimento dei servizi;
- gestione delle segnalazioni e dei reclami da parte dell’utenza.
- registrazione di ogni informazione richiesta per il monitoraggio e la rendicontazione della qualità tecnica e contrattuale di cui alla delibera ARERA n. 15/2022 “TQRIF”.

L’Aggiudicatario trasmetterà pertanto con cadenza periodica le principali informazioni che il sistema informativo integrato mette a disposizione per la tracciabilità dei rifiuti, la contabilizzazione delle utenze, il controllo e il monitoraggio dello svolgimento dei servizi e la gestione delle segnalazioni e dei reclami. Tale soluzione consentirà all’Agenzia di verificare il mantenimento degli standard qualitativi e quantitativi di cui al Contratto di Servizio e allegati dello stesso, incluso presente Disciplinare Tecnico.

Sistemi di localizzazione flotta mezzi via GPS

Ogni mezzo dedicato ai servizi di raccolta e spazzamento sarà in possesso di un sistema di rilevamento satellitare che consenta di rilevare, ricevere, convertire, registrare e trasmettere a consolle remota e/o a server centrale i dati di localizzazione ottenibili con il sistema GPS.

Spettano al Gestore tutte le eventuali procedure necessarie per l’attuazione di quanto specificato al presente articolo, inclusa, ove necessaria, la stipula di accordi con le rappresentanze sindacali e/o l’autorizzazione da parte dell’Ispettorato Nazionale del Lavoro.

A tal proposito il sistema deve essere dotato dalla componentistica hardware e software necessaria per ottenere le seguenti prestazioni minime:

- localizzazione dei veicoli in tempo reale su cartografia digitalizzata in automatico o a richiesta dell’operatore;
- possibilità di aggiungere ulteriori layer, alla cartografia di base in dotazione, con caratteristiche da concordare tra il fornitore e l’Agenzia;
- localizzazione in continuo ed in contemporanea tramite sistema GPS e trasmissione dei dati

con tecnologia GPRS o superiore, ricostruzione percorsi su cartografia informatizzata, memorizzazione e visualizzazione in real time;

- tracciatura dei percorsi svolti dai mezzi di servizio con registrazione delle soste per i mezzi del servizio di raccolta e presa di carico (messa in funzione delle spazzole) per la spazzatrice;
- confronto tra servizio previsto e servizio effettuato sia in termini grafici che alfanumerici e creazione di report sulle informazioni legate ai servizi;

Il sistema deve in particolare rilevare e trasmettere, per ogni punto del percorso e per ogni mezzo, almeno i seguenti dati:

- coordinate geografiche,
- data ed ora (ore, minuti e secondi),
- velocità istantanea,
- km parziali percorsi,

La soluzione dovrà essere in grado di garantire la memorizzazione dei dati di localizzazione per tutta la durata del servizio, per l'intera flotta utilizzata ed oggetto del servizio di localizzazione. Tali dati dovranno essere trasmessi all'Agenzia, a richiesta, per consentire il confronto tra servizio reso e programmato.

L'onere della predisposizione del sistema di rilevamento è a completo carico del Gestore, essendo da intendersi già remunerato nel corrispettivo della Concessione.

Il sistema dovrà essere completamente in servizio entro un anno dall'avvio operativo del servizio;

Art. 52 - Banca dati utenze e attrezzature

Dal momento dell'attivazione di sistemi informatizzati per il riconoscimento dell'utenza e la misurazione del rifiuto, il Gestore è tenuto a gestire una banca dati delle utenze, anche sulla base degli indirizzi ufficiali certificati dei comuni, curando aggiornamenti, verifiche e controlli dei flussi di dati funzionali a:

- inizializzazione dei codici a barre, qr code e/o transponder,
- allineamento del codice univoco dello stesso alla specifica utenza assegnataria del contenitore,
- misurazione dei conferimenti operati dalle utenze.

Al fine dell'allineamento con le banche dati proprie delle amministrazioni comunali e ai fini di quanto

previsto al successivo Capo X, la banca dati utenze dovrà essere compatibile con gli standard catastali adottati in ciascun Comune, e comunque compatibili con gli standard regionali dell'Anagrafe Comunale degli Immobili.

, i dati dovranno essere resi gestibili in forma di tracciato compatibile con la strumentazione informatica dell'Agenzia e pertanto, se necessario, il Gestore dovrà mettere a disposizione dell'Agenzia gratuitamente un tecnico informatico che collabori a rendere compatibili e utilizzabili i dati trasmessi.

I dati dovranno essere gestiti con modalità adeguate anche allo sviluppo della tariffa puntuale secondo le modalità specificate al Capo X e dovranno permettere la restituzione dei seguenti dati:

1. l'utenza, individuata con Cognome e Nome o Rag. Sociale, C.F. e/o P.I.
2. l'indirizzo completo, individuato dalla seguente successione:
 - a. COD_VIA comunale
 - b. Toponimo comunale
 - c. Numero Civico
 - d. Lettera (se esistente)
 - e. Interno (se esistente)
3. l'unità immobiliare urbana (U.I.U.) di riferimento, individuata dalla seguente successione:
 - a. codice comunale Belfiore,
 - b. numero del foglio di mappa,
 - c. numero della particella su cui è costruito il fabbricato,
 - d. numero del subalterno,
4. la relazione tra le informazioni di cui ai punti precedenti.

Il gestore dovrà inoltre effettuare un censimento puntuale delle attrezzature di raccolta utilizzate, in particolare cassonetti, contenitori, cassoni e relative strutture informatizzate in modo da permettere in qualsiasi momento l'individuazione sul territorio del posizionamento delle attrezzature e l'attribuzione a uno specifico servizio. L'Agenzia avrà la facoltà di effettuare, in qualsiasi momento, opportune verifiche volte ad accertare l'osservanza delle condizioni contrattuali da parte del gestore, sia mediante controlli in loco, sia attraverso controlli sulla documentazione presente negli Uffici del Gestore.

CAPO X - SERVIZIO DI GESTIONE DEL SISTEMA TARIFFARIO CORRISPETTIVO E ADEMPIMENTI CONSEGUENTI

Art. 53 - Gestione della Tariffa di natura corrispettiva ex art. 1 comma 668 L.147/2013 e s.m.i.

Nel rispetto di quanto previsto nella relazione al Piano Industriale, al termine della fase transitoria tutti i Comuni saranno dotati di strumenti per la misurazione puntuale dei rifiuti.

Il Gestore determinerà l'applicazione della tariffa di natura corrispettiva puntuale nei Comuni di cui all'articolo 1 del presente disciplinare fornendo tale servizio secondo le previsioni del regolamento vigente, adottato conformemente a quanto previsto dall'art.1 comma 667 della L.147/2013 e dalla L.R. 16/2015 s.m.i..

Le scelte circa il software applicativo (adattabile alle modifiche normative e dal passaggio da Tributo a Tariffa di natura corrispettiva), collegabile anche ai sistemi di misurazione dei rifiuti (di cui all'art. 53bis), restano nella piena discrezionalità del Gestore che ne sostiene direttamente i costi per tutto il restante periodo della Concessione e indipendentemente dalle modifiche e/o aggiornamenti che si rendessero necessari.

Art. 53bis – Sistema di misurazione dei rifiuti adottato dall'Aggiudicatario

Il metodo utilizzato dall'Affidatario per determinare la quantità di rifiuto prodotto - conformemente ai criteri del D.M. 20 aprile 2017 - è la misurazione volumetrica, in cui il rifiuto conferito è misurato "vuoto per pieno". Vengono pertanto conteggiati e successivamente tariffati il numero di prelievi in caso di utilizzo di pattumelle, bidoni e il numero di accessi al cassonetto in caso di utilizzo del limitatore volumetrico informatizzato e moltiplicati per le rispettive volumetrie.

Il modello operativo, implementato secondo le tempistiche del Piano Industriale, è flessibile e all'interno dello stesso comune si possono utilizzare modelli diversi di misurazione.

Sul territorio è attivo il servizio "porta a porta", gli utenti potranno conferire il rifiuto Secco Residuo esponendo il contenitore personale (bidoncino o sacco) dotato di TAG nel giorno di raccolta previsto da calendario e, a ogni conferimento, verrà imputata la volumetria corrispondente all'intero volume del contenitore. L'utente avrà inoltre la possibilità di accedere ai Centri di Raccolta.

Art. 54 – Modalità di svolgimento del servizio di gestione della Tariffa di naturacorrispettiva

Il Gestore acquisirà la banca dati cartacea e/o informatica degli utenti dal Comune o dal precedente Gestore e provvederà al suo costante aggiornamento per il calcolo tariffario anche in base alle variazioni delle utenze che gli saranno trasmesse dagli uffici comunali.

Il Gestore provvederà nel corso della durata contrattuale all'accertamento della tariffa monitorando elusioni ed evasioni da verificarsi anche in relazione al servizio rifiuti offerto alle utenze.

Il Comune si impegna, anche con mezzi telematici, a mettere a disposizione del Gestore, che si farà comunque parte attiva, tutti i dati in suo possesso ritenuti necessari alla corretta ed efficiente gestione della Tariffa, ed in particolare le variazioni anagrafiche delle utenze domestiche e le variazioni delle utenze non domestiche di competenza comunale o ad altre informazioni comunque disponibili a titolo esemplificativo: certificato di conformità edilizia, dichiarazione di ospitalità

Per la contabilizzazione dei proventi derivanti dall'applicazione della Tariffa, il Gestore emetterà bollette con cadenza almeno semestrale e provvedendo con l'ultima fatturazione ai necessari conguagli secondo le disposizioni regolamentari e normative vigenti. Nelle bollette inviate agli utenti dovrà essere inserita una dicitura che riporta la situazione dei pagamenti pregressi, oltre a tutte le indicazioni previste dalla normativa vigente e dagli atti di regolazione dell'ARERA, ivi inclusa la Delibera 31 ottobre 2019 n. 444/2019/R/rif di ARERA.

Il soggetto Gestore del servizio provvede alla riscossione e dal recupero dei crediti nei modi e nelle forme più opportune consentite dalla normativa vigente.

Art. 55 – Piano Economico Finanziario e articolazione tariffaria

Il Piano Economico Finanziario redatto dall'affidatario secondo il metodo tariffario Arera pro tempore vigente ha un orizzonte di applicazione quadriennale con revisione biennale.

L'affidatario è tenuto a fornire all'Agenzia entro metà ottobre dell'anno precedente a quello previsto dal metodo per la revisione della pianificazione economico finanziaria (PEF), la documentazione

contabile necessaria ai fini dell'attività di validazione e, entro la fine di gennaio dell'anno immediatamente successivo, la predisposizione della pianificazione economico finanziaria completa per singolo bacino tariffario, comprensiva dei parametri di spettanza dell'Agenzia che, per tempo, saranno deliberati e trasmessi all'affidatario in tempo utile per la redazione dei PEF.

La predisposizione della pianificazione economico finanziaria così prodotta sarà condivisa dall'Agenzia con i Comuni nelle sedi di Consiglio locale e Consiglio di ambito per la sua approvazione in tempi utili per la successiva determinazione delle articolazioni tariffarie per singolo bacino tariffario da assumersi in Consiglio locale entro i termini stabiliti dalla legge pro tempore vigente per l'approvazione dei bilanci previsionali.

In caso di inerzia del Gestore e di mancata trasmissione del Piano Economico Finanziario entro il termine assegnato, l'Agenzia avrà la facoltà di predisporre direttamente il Piano Economico Finanziario al fine di consentire la successiva approvazione ai sensi di quanto disciplinato dal metodo tariffario Arera pro tempore vigente. L'articolazione tariffaria dei Comuni è determinata annualmente in conformità con la regolamentazione vigente e le specifiche norme applicative dettate dalla vigente regolazione ARERA, dal d.P.R.158/1999 o altra norma nel tempo vigente. Il Gestore, che gestisce la banca dati della Tariffa di natura corrispettiva, dovrà fornire il necessario supporto informatico e procederà, preventivamente avvisato, alle necessarie simulazioni in un tempo massimo di 72 ore da ogni richiesta, ovvero metterà a disposizione dati e strumenti per poterle fare eseguire direttamente dall'Agenzia. Qualora le richieste dovessero essere diverse e contemporanee, la relativa tempistica di fornitura sarà oggetto di condivisione tra le parti.

Art. 56 – Monitoraggio sull'attuazione del Piano Economico Finanziario edell'articolazione tariffaria

Al fine di un costante monitoraggio dell'attuazione del Piano Economico Finanziario da parte dell'Agenzia, titolare del servizio di igiene urbana, è fatto obbligo al Gestore di fornire, annualmente, un report dettagliato che fornisca informazioni in relazione alle utenze, bollettazioni, pagamenti ed eventuale evasione od elusione accertata, nonché diano dimostrazione dei risultati raggiunti rispetto agli obiettivi programmati per il servizio rifiuti, al loro stato di avanzamento, in termini di livello del servizio raggiunto.

CAPO XI - PRESCRIZIONI TECNICHE E MODALITÀ DI ESECUZIONE DEI SERVIZI DI GESTIONE OPERATIVA DI IMPIANTI DI TRATTAMENTO E SMALTIMENTO RIFIUTI E GESTIONE POST-OPERATIVA DI DISCARICHE

Art. 57 - Gestione operativa di impianti di trattamento e smaltimento rifiuti e gestione post-operativa delle discariche ubicate nel bacino territoriale

La concessione ha per oggetto, nell'ambito dei servizi base individuati all'art. 5 del presente Disciplinare Tecnico, il servizio di funzionamento e gestione post-operativa delle discariche per rifiuti non pericolosi di proprietà pubblica di Bondeno e Valle Isola - Loc Volania in Comune di Comacchio (per quest'ultima, limitatamente al servizio di prelievo e trasporto a smaltimento del percolato). Nell'ambito della concessione possono inoltre essere affidati in gestione ulteriori impianti di discarica di proprietà pubblica in regime di servizi integrativi.

La gestione del polo impiantistico e delle discariche sopra menzionate dovrà essere svolta nei termini sotto indicati, e comprenderà l'esecuzione di lavori di ordinaria manutenzione e prestazioni di manodopera, mezzi ed attrezzature necessarie, nel rispetto delle normative vigenti in materia, dei piani e progetti approvati, delle modalità e prescrizioni riportate nel Contratto di Servizio e negli allegati dello stesso, incluso presente Disciplinare Tecnico, quali parti integranti e sostanziali del presente articolo.

Con riferimento al polo impiantistico e alle discariche sopra menzionate, il Gestore ha l'obbligo di procedere alla voltura delle autorizzazioni ambientali (Autorizzazione Integrata Ambientale, autorizzazione ex Parte IV D.Lgs. 152/2006 e ulteriori) e delle fidejussioni associate, dovendo inoltre provvedere alla volturazione ed intestazione (inclusa eventuale nuova acquisizione) di tutte le ulteriori autorizzazioni, convenzioni, certificazioni necessarie alla gestione o post gestione degli impianti in conformità alla normativa vigente. I relativi oneri risultano già compresi nel corrispettivo a base d'asta di cui all'art. 8 del Contratto di Servizio.

Con riferimento alla discarica di Bondeno, il Gestore è inoltre tenuto alla voltura dell'assicurazione dal precedente intestatario e al suo rinnovo annuo.

Per polo impiantistico, impianto di discarica o, brevemente, discarica, si deve intendere il complesso di attrezzature fisse e mobili, comprese le opere civili di qualunque genere, che si trovano all'interno dell'area di pertinenza del polo impiantistico o dell'impianto.

In relazione ai servizi base sopra menzionati, le attività di gestione post-operativa descritte nel presente Capo XI e nei documenti allegati sono da intendersi interamente remunerate all'interno del corrispettivo per i servizi base, fatta eccezione per il solo trasporto a impianti autorizzati e smaltimento del percolato di discarica, che non concorre alla determinazione del corrispettivo del Gestore, come specificato all'art. 6 del Contratto di Servizio.

In relazione ai servizi integrativi sopra menzionati:

- per quanto concerne la gestione post-operativa di ulteriori discariche di proprietà pubblica ulteriori rispetto a quelle sopra richiamate, saranno riconosciuti i relativi costi secondo il metodo tariffario Arera pro tempore vigente.

Art. 58 - Attività oggetto della gestione operativa di impianti di trattamento e smaltimento rifiuti e gestione post operativa di discariche affidate in concessione

A) Gestione post operativa di discariche affidate in concessione

Sono attività oggetto della presente concessione tutte le prestazioni, anche se non specificatamente indicate nel presente articolo, necessarie per una corretta gestione della discarica da effettuarsi nel rispetto di tutte le normative di settore ed in particolare del D.lgs. 36/2003 e del D.lgs. 152/2006, nonché delle norme intese a salvaguardare la sicurezza degli addetti compresi i terzi comunque autorizzati all'accesso nella discarica.

A titolo esemplificativo, l'aggiudicatario dovrà provvedere a:

- gestione e manutenzione ordinaria con monitoraggio complessivo dell'impianto;
- controllo del percolato, dei livelli nelle vasche di accumulo, delle pompe, dell'eventuale ricircolo con i mezzi e le attrezzature già presenti in cantiere, degli asporti, ecc.;
- controllo dello stato generale della sistemazione dell'area della discarica, con particolare attenzione e frequenza nei periodi di pioggia, al fine di garantire la perfetta funzionalità dei fossi, canalette, ecc.;
- controllo e manutenzione, inclusa pulizia, di canalette, fossi, tombini e drenaggi e più in generale del sistema di smaltimento delle acque superficiali, regimazione delle acque chiare di superficie e sotterranee;

- controllo e manutenzione dei piezometri eventualmente posizionati a raccolta monitoraggio dell'impianto;
- manutenzione ordinaria degli impianti ed attrezzature, compresa la pulizia delle vasche di accumulo del percolato;
- manutenzione della strada interna all'impianto;
- soffocamento di eventuali incendi;
- operazioni di derattizzazione, demuscazione, disinfestazione e disinfezione dell'area discarica;
- controllo e verifica funzionamento del sistema di allarme del livello del percolato;
- controllo e verifica funzionamento attrezzature di captazione e trattamento del biogas quali, a titolo esemplificativo, torcia combustione biogas o impianto di recupero biogas;
- segnalazione all'Agenzia di eventuali danni o anomalie.

Sono inoltre a carico del Gestore, comprese nel corrispettivo posto a base di gara, i seguenti oneri:

- spese per la fornitura di energia elettrica, acqua e telefono, compresi eventuali rinnovi o adeguamenti degli allacci necessari al corretto svolgimento del servizio;
- ogni attività di monitoraggio nei modi previsti nei documenti autorizzativi la gestione post mortem, compresi quelli di monitoraggio del fenomeno di assestamento del livello morfologico, centralina meteorologica;
- la voltura dell'assicurazione dal precedente intestatario all'aggiudicatario e il suo rinnovo annuo;
- fornitura di tutti i materiali di consumo necessari a garantire il funzionamento dell'impianto;
- controllo della funzionalità dei dreni e delle condotte, dei pozzetti e delle vasche;
- controllo della funzionalità delle pompe di ricircolo e operazioni di manutenzione ordinaria delle stesse;
- controllo degli impianti civili (impianto idrico, di illuminazione interna ed esterna, edifici, recinzioni, ecc.) ed effettuazione delle operazioni della pulizia dei locali e delle operazioni di manutenzione ordinaria;
- manutenzione delle aree a verde dell'impianto e dell'area di pertinenza attraverso lo sfalcio, la potatura e quant'altro necessario;
- manutenzione della recinzione perimetrale dell'impianto sostituendo ed integrando le parti deteriorate al fine di garantire la sua idoneità.

È a carico del Gestore disporre per il trasporto a impianti autorizzati e per lo smaltimento del percolato, con costi già riconosciuto attraverso il corrispettivo del Gestore, già specificato all'art. 6 del medesimo Contratto.

La tabella seguente riporta la scheda dei controlli indicativi e delle manutenzioni generali indicativamente da eseguirsi per mantenere in efficienza il sistema discarica nel suo complesso, dovendo in ogni caso essere garantito quanto previsto nei documenti autorizzativi e nelle norme di riferimento pro tempore vigenti. Qualora ARPAE fornisse prescrizioni autorizzative ulteriori, queste saranno automaticamente recepite dal Gestore.

Tabella tipo scheda dei controlli e delle manutenzioni generali – la tabella dovrà essere adeguata agli atti emanati dall'ente di competenza (ARPAE)

Parte impianto	Attività	Frequenza
Stato della copertura definitiva discarica	Controllo stato della copertura definitiva discarica	Annuale
Reticolo idrografico interno ed esterno alla discarica	Controllo visivo fossi di raccolta acque meteo	Semestrale
Reticolo idrografico interno ed esterno alla discarica	Manutenzione reticolo idrografico	All'occorrenza
Opere idrauliche	Controllo funzionalità dei dreni e delle condotte, dei pozzetti e delle vasche	All'occorrenza e dopo eventi metereologici importanti
Verifica ambiti di versante perimetrale	Controllo visivo dei versanti perimetrali	Annuale
Verifica tecnica dei Manufatti in c.a. (scatolari, delle opere di contenimento, protezione e consolidamento, serbatoi e tunnel ...)	Verifica visiva	Annuale
Controllo degli impianti civili	Controlli (impianto idrico, elettrico illuminazione ...)	Mensile
Recinzioni e cancelli	Controllo condizione recinzione e cancelli perimetrali	Mensile
Viabilità interna	Verifica dello stato di copertura	Annuale
	Controllo condizione strada di accesso	Mensile
	Pulizia fossette di scolo e pozzetti	All'occorrenza
	Sgombera neve e spargimento sale	All'occorrenza
Aree sensibili di impianto	Derattizzazione, demuscazione, disinfestazione e disinfezione	Derattizzazione secondo piano annuale Altre attività all'occorrenza
Verifica presidi antincendio	Manutenzione ordinaria Controllo corretto posizionamento	Come previsto dalla normativa vigente
Controllo riempimento dei serbatoi antincendio	Verifica grado di riempimento	Giornaliera, in remoto

B) Gestione operativa di impianti di trattamento e smaltimento rifiuti affidati in concessione

Sono attività oggetto della presente concessione tutte le prestazioni, anche se non specificatamente indicate nel presente articolo, necessarie per una corretta gestione degli impianti da effettuarsi nel rispetto di tutte le normative di settore ed in particolare del D.lgs. 36/2003 e del D.lgs. 152/2006, nonché delle prescrizioni autorizzative rilasciate dalle Autorità Competente e delle norme intese a salvaguardare la sicurezza degli addetti compresi i terzi comunque autorizzati all'accesso nella discarica.

Le prassi di riferimento per la gestione degli impianti sono descritte nella documentazione allegata alle autorizzazioni (Allegato Tecnico) e nei Piani di Gestione Operativa e di Sorveglianza e Controllo approvati dagli Enti competenti. Il Gestore, previa acquisizione dei necessari pareri/ nulla osta/ autorizzazioni da parte degli Enti competenti, potrà adottare tecniche e modalità di gestione diverse da quelle indicate nei documenti sopra citati, a condizione che esse assicurino un equivalente grado di sicurezza sotto il profilo della salvaguardia dei beni affidati e della sicurezza e integrità ambientale e che siano conformi alle autorizzazioni e alla normativa vigente.

A titolo esemplificativo, l'aggiudicatario dovrà provvedere a:

- ricezione dei rifiuti in ingresso e relative verifiche, preliminari o contestuali al conferimento, della loro accettabilità; l'attività include, a titolo indicativo e non esaustivo, la verifica della caratterizzazione di base dei rifiuti, la verifica di loro conformità, la verifica in loco anche tramite ispezione, eventuali campionamenti e controlli analitici; è inoltre inclusa la pesatura dei rifiuti e la gestione documentale connessa in generale alla ricezione dei rifiuti;
- movimentazione interna dei rifiuti in genere;
- effettuazione delle operazioni di pretrattamento e tritovagliatura del rifiuto urbano indifferenziato in ingresso;
- scarico e abbancamento dei rifiuti nelle vasche di discarica;
- ricopertura giornaliera dei rifiuti abbancati nelle vasche di discarica;
- gestione e manutenzione ordinaria con monitoraggio complessivo dell'impianto;
- controllo del percolato, dei livelli nelle vasche di accumulo, delle pompe, dell'eventuale ricircolo con i mezzi e le attrezzature già presenti in cantiere, degli asporti, ecc.;
- controllo dello stato generale della sistemazione dell'area della discarica, con particolare attenzione e frequenza nei periodi di pioggia, al fine di garantire la perfetta funzionalità dei fossi, canalette, ecc.;

- controllo e manutenzione, inclusa pulizia, di canalette, fossi, tombini e drenaggi e più in generale del sistema di smaltimento delle acque superficiali, regimazione delle acque chiare di superficie e sotterranee;
- controllo e manutenzione dei piezometri eventualmente posizionati a raccolta monitoraggio dell'impianto;
- in generale, attuazione del Piano di Monitoraggio e Controllo approvato dalle Autorità competenti, inclusivo del Piano di Sorveglianza e Controllo ex D.Lgs. 36/2003;
- effettuazione delle comunicazioni agli Enti previste nei documenti autorizzativi e nelle norme di riferimento;
- manutenzione ordinaria degli impianti ed attrezzature, compresa la pulizia delle vasche di accumulo del percolato;
- manutenzione della strada interna all'impianto;
- soffocamento di eventuali incendi;
- operazioni di derattizzazione, demuscazione, disinfestazione e disinfezione dell'area discarica;
- controllo e verifica funzionamento del sistema di allarme del livello del percolato;
- controllo e verifica funzionamento attrezzature di captazione e trattamento del biogas quali, a titolo esemplificativo, torcia combustione biogas o impianto di recupero biogas;
- segnalazione all'Agenzia di eventuali danni o anomalie.

Sono inoltre a carico del Gestore, i seguenti oneri:

- spese per la fornitura di energia elettrica, acqua e telefono, compresi eventuali rinnovi o adeguamenti degli allacci necessari al corretto svolgimento del servizio;
- ogni attività di monitoraggio nei modi previsti nei documenti autorizzativi, compresi quelli di monitoraggio del fenomeno di assestamento del livello morfologico, centralina meteorologica;
- la voltura dell'assicurazione dal precedente intestatario all'aggiudicatario e il suo rinnovo annuo;
- fornitura di tutti i materiali di consumo necessari a garantire il funzionamento dell'impianto;
- controllo della funzionalità dei dreni e delle condotte, dei pozzetti e delle vasche;
- controllo della funzionalità delle pompe di ricircolo e operazioni di manutenzione ordinaria delle stesse;

- controllo degli impianti civili (impianto idrico, di illuminazione interna ed esterna, edifici, recinzioni, ecc.) ed effettuazione delle operazioni della pulizia dei locali e delle operazioni di manutenzione ordinaria;
- manutenzione delle aree a verde dell'impianto e dell'area di pertinenza attraverso lo sfalcio, la potatura e quant'altro necessario;
- manutenzione della recinzione perimetrale dell'impianto sostituendo ed integrando le parti deteriorate al fine di garantire la sua idoneità.

L'affidatario è obbligato a provvedere al trasporto a impianti autorizzati con avvio allo smaltimento del percolato originato nelle discariche la cui gestione in fase post mortem è stata allo stesso affidata, nel rispetto della normativa vigente e dei principi generali in materia di concorrenza e garantendo la minimizzazione dei costi di trasporto e smaltimento. A tal fine l'affidatario invia all'Agenzia, per ciascun sito di discarica gestito, specifica rendicontazione dalla quale si evincano i costi effettivamente sostenuti di trasporto e di trattamento del suddetto percolato, producendo opportuna documentazione utile alla comprova della rendicontazione, al fine della validazione e riconoscimento di tali costi da parte dell'Agenzia all'interno dei piani finanziari secondo il metodo tariffario Arera pro tempore vigente. ÈC) *Ulteriori precisazioni in merito all'effettuazione degli interventi di chiusura e ripristino ambientale delle discariche affidate in concessione*

Al termine del conferimento in ogni vasca di discarica di tutti i rifiuti abbancabili, il Gestore procederà immediatamente con la realizzazione della copertura superficiale finale provvisoria, così come previsto nelle autorizzazioni vigenti.

Successivamente, si completerà la chiusura definitiva delle vasche, sempre nel rispetto delle modalità definite nelle autorizzazioni vigenti.

Una volta terminata la procedura di chiusura definitiva della vasca, ne sarà data formale comunicazione all'Autorità competente, ai fini dell'effettuazione, da parte della stessa, di specifico sopralluogo di verifica e di approvazione della chiusura della discarica ai sensi dell'art. 12 del D.Lgs. n. 36/2003. Da tale momento si avvierà la gestione post operativa della vasca, proseguendo anche negli interventi di ripristino ambientale.

L'attuazione delle opere infrastrutturali di chiusura (capping, ripristino ambientale) della discarica è da considerarsi in capo al Gestore, previa condivisione e approvazione da parte del Gestore, dell'Agenzia e della Proprietà dell'impianto, dei singoli progetti esecutivi degli interventi (da

realizzarsi così come previsti nei relativi Piani approvati dalle Autorità competenti) comprensivi dei computi metrici estimativi e delle modalità di realizzazione degli stessi.

Il Gestore si adopererà al fine di consentire l'acquisizione del provvedimento di approvazione della chiusura di cui all'art. 12 del D.Lgs. 36/2003 entro il termine di 36 mesi dall'ultimo conferimento nel settore di riferimento.

Le spese sostenute dall'Affidatario per i lavori di esecuzione delle opere infrastrutturali di chiusura e ripristino ambientale, debitamente documentate, sulla base dei progetti esecutivi e dei computi metrici approvati come sopra indicato, dovranno essere riconosciute all'Affidatario attraverso il loro inserimento nel corrispettivo all'interno dei piani finanziari secondo il metodo tariffario Arera pro tempore vigente. Eventuali varianti che si rendessero necessarie in corso d'opera dovranno essere espressamente approvate dall'Agenzia e della Proprietà dell'impianto.

Nel periodo intercorrente la cessazione del conferimento in discarica dei rifiuti e l'approvazione della chiusura della discarica con avvio della post-gestione, al Gestore sarà già riconosciuto, nel suo corrispettivo, il costo per la gestione post-operativa specificato nell'Allegato B al Contratto di Servizio.

Art. 59 - Organizzazione della gestione operativa di impianti di trattamento e smaltimento rifiuti e gestione post operativa di discariche affidate in concessione e personale impiegato

Il Gestore dovrà avvalersi di personale qualificato per ogni operazione relativa al servizio o lavori affidati ed avere nel suo organico personale con competenze e titoli idonei ad assumere il ruolo di Direzione Tecnica dell'Impianto. Il Direttore Tecnico dell'impianto assumerà le funzioni di Responsabile Tecnico dell'Impianto che, a norma delle vigenti disposizioni, dovrà assicurare adeguata presenza nelle ore di lavoro dell'impianto, quale rappresentante del Gestore e reperibilità per ogni evenienza.

In genere l'Affidatario avrà la facoltà di sviluppare i servizi e lavori nel modo che riterrà più conveniente. Sarà cura del Direttore Tecnico dell'impianto o del personale da lui delegato apportare tutte quelle variazioni nella sequenza e modalità dei lavori ritenute opportune.

Qualora dovesse avverarsi una sospensione del servizio attribuibile a cause imputabili all’Affidatario, questo dovrà risarcire tutti i danni materiali derivanti, nonché rispondere di tutte le conseguenze civili e/o penali.

Il numero di addetti necessari alla corretta gestione dell’impianto è lasciato alle valutazioni dell’Affidatario fermo restando il rispetto della normativa di sicurezza; per le discariche in gestione post operativa dovrà essere garantita comunque la presenza di almeno un operatore durante il prelievo e la pesatura del percolato dalle vasche.

L’affidatario dovrà essere comunque sempre reperibile e dovrà intervenire in qualunque momento eventuali situazioni di emergenza lo richiedano.

Qualora un incendio si sviluppi nell’area dell’impianto, l’Affidatario è tenuto ad avvisare immediatamente l’Agenzia e ad intervenire altrettanto immediatamente, a proprie spese, per le operazioni di spegnimento con attrezzature tecniche, personale adeguato e materiale idoneo al soffocamento dell’incendio stesso. L’affidatario dovrà tenere sempre disponibile all’interno dell’impianto le attrezzature minime sufficienti per un primo intervento in caso di incendio, dislocate in modo tale da ridurre al minimo i tempi per la loro messa in opera. Per garantire un pronto intervento dei propri addetti, anche nelle ore notturne, l’Affidatario, al momento della consegna dei lavori, dovrà fornire il nome dei dipendenti reperibili con i relativi recapiti telefonici.

Art. 60 - Controllo del percolato

Il percolato estratto dal corpo dei rifiuti dovrà essere avviato a trattamento presso impianti di depurazione opportunamente autorizzati, fatto salvo il ricorso al rilancio del percolato all’interno della massa di rifiuti, nel rispetto delle prescrizioni previste nei documenti di autorizzazione della Discarica o di approvazione di chiusura della Discarica ed avvio della gestione post-mortem, per motivi legati: alla umidificazione dei rifiuti stessi, allo smaltimento progressivo dell’accumulo del percolato prodotto nel tempo ed alla eccezionalità delle condizioni meteorologiche che possono verificarsi nel corso dell’anno.

L’Affidatario dovrà controllare il livello di riempimento dei serbatoi del percolato almeno giornalmente e comunque con la frequenza che richiederanno di volta in volta le condizioni particolari, organizzando nei tempi e modi idonei il relativo asporto e smaltimento dello stesso, che potrà eseguirsi in qualunque ora della giornata anche nei casi di emergenza, nonché avvisare

prontamente l’Agenzia per l’insorgenza di eventuali anomalie sia nell’impianto che nel servizio di asporto.

La stessa frequenza di controllo dovrà essere garantita su tutta l’area di pertinenza della discarica, sulle pompe e le linee di trasporto onde evitare eventuali fuoriuscite.

L’Affidatario provvederà inoltre ai controlli necessari in fase di rilancio del percolato onde evitare pericoli di fuoriuscita dello stesso o dai pozzi o dal corpo discarica.

L’Affidatario provvederà al monitoraggio attraverso:

- misurazioni settimanali dei livelli del percolato nei pozzi di captazione del biogas;
- misurazioni giornaliere dei livelli di produzione e smaltimento percolato, misurato nella relativa vasca di raccolta.

L’Affidatario avrà la responsabilità piena ed esclusiva della accettazione in ingresso dei mezzi atti al prelievo del percolato in discarica e dovrà accertare scrupolosamente la pesatura prima e dopo il carico e l’autorizzazione allo smaltimento, l’identità dei trasportatori ed il rispetto delle norme del Piano di Gestione Operativo e del Piano di Sorveglianza e controllo. L’Affidatario avrà l’obbligo di respingere i mezzi e persone in cui riscontra la mancata corrispondenza con quanto riportato nei documenti di autorizzazione.

L’Affidatario avrà l’obbligo di pesare e registrare, negli appositi registri di carico, i dati relativi al trasporto del percolato.

La mancanza dei controlli sul percolato sopra riportati da parte del l’Affidatario che possono procurare danni o pregiudizio all’ambiente comporterà a carico dell’Affidatario medesimo ogni responsabilità di natura civile e penale, oltre alla risoluzione dell’affidamento, con conseguente risarcimento di ogni e qualsiasi danno all’Agenzia o altri soggetti danneggiati.

La tabella seguente riporta la scheda indicativa dell’attività di gestione del percolato, dovendo in ogni caso essere garantito quanto previsto nei documenti autorizzativi e nelle norme di riferimento pro tempore vigenti.

Tabella attività di gestione del percolato

Parte impianto	Attività	Frequenza
Linea di trasporto	Controllo visivo integrità condotte	Mensile

Parte impianto	Attività	Frequenza
Serbatoi percolato	Controllo integrità valvole automatiche e manuali Verifica assenza ostruzioni dei raccordi e sifoni	Controllo al momento dell'effettuazione del carico
	Controllo visivo integrità serbatoi	Annuale
	Rimozione fango sedimentato e smaltimento presso apposito impianto	All'occorrenza
Carico e smaltimento percolato	Carico e smaltimento percolato	Sulla base della piovosità e dell'effettivo riempimento dei serbatoi
Controllo del grado di riempimento dei serbatoi	Controllo visivo e/o in remoto del grado di riempimento dei serbatoi del percolato	Giornaliera
Botole di chiusura serbatoi calpestabili	Verifica dell'integrità delle botole di chiusura delle cerniere di apertura	Al momento dell'effettuazione del carico

Art. 61 - Controllo del biogas

L'Affidatario provvederà alla gestione, compresa attività di manutenzione ordinaria, ed al monitoraggio, dell'impianto di captazione e trattamento del biogas (torcia di combustione e/o impianto di recupero energetico), e ad effettuare le relative registrazioni.

La mancanza dei controlli sul biogas da parte dell'affidatario che possono procurare danni o pregiudizio all'ambiente comporterà a carico del Gestore medesimo ogni responsabilità di natura civile e penale, oltre alla risoluzione dell'affidamento, con conseguente risarcimento di ogni e qualsiasi danno all'Agenzia o altri soggetti danneggiati.

La tabella seguente riporta la scheda indicativa delle attività di gestione del biogas, dovendo in ogni caso essere garantito quanto previsto nei documenti autorizzativi e nelle norme di riferimento pro tempore vigenti.

Tabella attività di gestione del biogas

Parte impianto	Attività	Frequenza
Teste di pozzo	Controllo visivo, in caso di "titolo" del biogas anomalo	All'occorrenza
Linee di trasporto	Controllo visivo, in caso di instabilità di funzionamento del motore, finalizzato all'individuazione di eventuali occlusioni nelle tubazioni	All'occorrenza
Sottostazioni di regolazione	Controllo visivo Verifica efficienza singole sottostazioni, ed eventuale regolazione	Mensile

Parte impianto	Attività	Frequenza
Stazione di aspirazione e combustione	Verifica dei principali parametri di funzionamento (portata, pressione di spinta e depressione in linea ...) Verifica del corretto funzionamento dell'apparato di refrigerazione al servizio della centrale di aspirazione	Verifiche in remoto giornaliere
	Manutenzione ordinaria periodica (controllo tensionamento cinghie, ingrassaggio ingranaggi, controllo cuscinetti) Altri controlli tecnici specifici sulle parti di impianto.	Come da libretto uso e manutenzione
	Sostituzione carboni attivi	Variabile in funzionamento della percentuale di inquinanti riscontrati sugli oli del cogeneratore
Cogeneratore - Post-Combustore	Verifica dei principali parametri di funzionamento	Verifiche in remoto giornaliere
Cogeneratore	Manutenzione ordinaria periodica – Tagliandi (sostituzione olio e filtri, candele, regolazione valvole, controllo generale ...)	Come da libretto uso e manutenzione
	Manutenzioni estensive con la sostituzione e/o revisione delle parti più soggette ad usura (teste, turbocompressori, cilindri, pistoni e bielle ...)	Come da libretto uso e manutenzione
Post combustore	Manutenzione ordinaria periodica – Tagliandi (Lubrificazione cuscinetti, Verifica tensione cinghie, verifica valvole a piattello ...)	Come da libretto uso e manutenzione
	Ispezione corpo filtrante Sostituzione corpo filtrante Rifacimento isolamento ceramico camere	All'occorrenza
	Sostituzione termocoppie	Allo scadere della taratura

Art. 62 - Attività di disinfestazione, derattizzazione e demuscazione

Sono a carico dell'Affidatario adeguate e tempestive operazioni di disinfestazione, derattizzazione, demuscazione tali comunque da non ritardare o inibire il ciclo di mineralizzazione della sostanza organica contenuta nei rifiuti.

La frequenza dei trattamenti sarà tale da evitare la presenza in discarica di roditori, insetti, larve ed altri animali e sarà in funzione delle condizioni climatiche stagionali.

Art. 63 - Manutenzione di mezzi, attrezzature ed impianti, manutenzione straordinaria e adeguamento

L'Affidatario dovrà avere disponibili i mezzi d'opera necessari al corretto svolgimento del servizio o per eventuali emergenze.

L'Affidatario è responsabile degli impianti, delle attrezzature e dei mezzi ad esso affidati in uso per

il servizio di cui al presente Capo del Disciplinare Tecnico e dovrà curarne il perfetto stato di manutenzione e funzionamento rimanendo unico responsabile dei danni diretti ed indiretti che dovessero verificarsi per imperizia, imprudenza, cattivo uso, scarsa manutenzione, fatti salvi i danni di forza maggiore.

Per eventuali interruzioni del funzionamento degli impianti ed attrezzature fornite all’Affidatario sarà cura dello stesso procurarsi tempestivamente i mezzi necessari a dare continuità alle operazioni ed alle attività del servizio.

Gli interventi di manutenzione ordinaria di tutti gli impianti e le attrezzature affidati sono a carico dell’Affidatario.

Sono a carico dell’Affidatario le attività di manutenzione ordinaria e straordinaria, la fornitura del carburante ed ogni altro costo di esercizio dei mezzi necessari al corretto svolgimento del servizio, fatto salvo quanto nel seguito specificato.

Precisazioni in merito ad interventi di manutenzione straordinaria e adeguamento

In caso di necessità di intervento di manutenzione straordinaria e adeguamento dell’impiantistica di trattamento e smaltimento rifiuti affidata in gestione operativa e delle discariche affidate in gestione post-operativa, l’affidatario dovrà provvedere alla tempestiva predisposizione del progetto dell’intervento da eseguire.

Il costo per la realizzazione dell’intervento dovrà essere definito facendo riferimento a prezzi unitari non superiori a quanto derivante dall'applicazione del ribasso percentuale offerto in sede di gara all’*“Elenco regionale dei prezzi delle opere pubbliche e di difesa del suolo della Regione Emilia Romagna”* pro tempore vigente.

Il progetto, approvato dall’Agenzia congiuntamente al soggetto proprietario dell’impianto interessato anche in relazione al relativo costo di realizzazione, dovrà essere realizzato entro la tempistica definita di concerto tra le parti.

Il costo di realizzazione dell'intervento dovrà essere riconosciuto all'Affidatario attraverso il suo inserimento nel corrispettivo.

Art. 64 – Servizio di Pulizia Spiagge

Il Servizio di Pulizia Spiagge dovrà essere realizzato nel rispetto di quanto previsto nella relazione al piano industriale e relativi allegati.

Il Servizio di Pulizia Spiagge prevede:

- Interventi ordinari e straordinari di pulizia dell'arenile
- Vagliatura dell'arenile prelevato e condotto presso l'area denominata "Valle Isola" via Bocchetto Marengolino, autorizzata con atto di ARPAE per la specifica attività;
- Attività di ripascimento dell'arenile vagliato presso le spiagge del litorale secondo quanto disposto dalla competente struttura di Regione Emilia Romagna;

Interventi ordinari e straordinari di pulizia dell'arenile

Le prestazioni sono svolte sul territorio del Comune di Comacchio nel rispetto di quanto previsto dalla relazione al Piano Industriale e consistono in:

- intervento ordinario di pulizia periodica della battigia e del tratto di spiaggia dalla battigia sino a 10 m verso interno spiaggia con utilizzo di macchine idonee comprendente il carico di porzioni di sabbia da portare a vagliatura, compresa la possibilità di realizzare aree provvisorie di permanenza della sabbia raccolta presso punti predefiniti con gli enti di competenza;
- intervento specifici su richiesta della Regione Emilia Romagna per situazioni particolari od emergenziali con le medesime modalità di cui al punto precedente;
- trasporto delle sabbie miste a rifiuti presso l'area di stoccaggio e vagliatura ubicata presso l'impianto di discarica di Valle Isola di proprietà del Comune di Comacchio;
- attività di vagliatura del materiale raccolta.

Nel dettaglio, le attività rientranti nella pulizia manuale (periodica o integrale) delle spiagge libere e lungo gli accessi che portano alle spiagge libere sono:

- raccolta di tutto il rifiuto spiaggiato (rami, molluschi, telline, alghe, mucillagine ed altri rifiuti di vario genere) lungo la battigia ed accumulo in luogo facilmente accessibile dal mezzo utilizzato per la raccolta del rifiuto ad una distanza dal mare tale da non essere raggiungibile dalle onde in caso di mareggiata;
- raccolta di tutti i rifiuti abbandonati.

I rifiuti più grossolani (giornali, lattine, bottiglie, imballaggi leggeri, buste di plastica, ecc.) in base alla loro tipologia (carta, vetro, plastica, indifferenziato) dovranno essere raccolti in modo separato e dovranno essere riposti, in sacchi ben chiusi, rispettando le tipologie di rifiuto da introdurre al loro interno.

I rifiuti di dimensioni più piccole (mozziconi di sigarette, tappi di bottiglie, cartine, conchiglie, ecc.) dovranno essere raccolti utilizzando dei retini e poi essere riposti all'interno del contenitore dell'indifferenziato.

È inoltre prevista la pulizia delle scogliere che consiste nel raccogliere tutti i rifiuti, trasportati dal mare e/o abbandonati, presenti sulle scogliere poste nelle aree adiacenti alle spiagge, e/o ai camminamenti, e/o riposti sulle stesse scogliere, e nelle intercapedini presenti fra i vari scogli.

Tale attività dovrà essere svolta su tutte le scogliere individuate nell'Allegato A.11 e in alcuni "pennelli frangiflutto" come indicato nell'allegato B.4.

Le prestazioni per ogni località o zona indicata, dovranno essere portate a termine entro il termine stabilito annualmente dall'ordinanza Regionale.

Vagliatura arenile

Le prestazioni sono svolte sul territorio del Comune di Comacchio e consistono in:

PULIZIA NEL PERIODO INVERNALE:

- vagliatura della sabbia con utilizzo di macchine idonee nel tratto di spiaggia compreso fra la battigia e n. 10 metri dalla stessa verso l'interno spiaggia e fra la battigia e le dune e/o confine demaniale quando trattasi di tratti di spiaggia libera;
- adozione di metodi di pulizia selettiva in grado di ridurre al minimo il quantitativo di sedimento asportato;
- trasporto in punti temporanei di raccolta del materiale vegetale per il relativo conferimento presso idonei impianti di trattamento/recupero;
- creazione, nel periodo autunno-inverno, in zone arretrate dell'arenile, di cumuli di sabbia derivanti dal processo di vagliatura, disponibili per successivi riporti;
- mantenimento in sito dei tronchi spiaggiati e gestione delle biomasse spiaggiate, laddove possibile, nel periodo autunno-inverno, in modo che possano esercitare funzioni di contrasto all'azione del mare e del vento e di trappola per i sedimenti, a rinforzo del cordone dunoso, ove presente, ovvero mediante riposizionamento sullo stesso arenile;
- carico di altri rifiuti accumulati durante il servizio di vagliatura e trasporto presso autorizzati impianti di destino anche utilizzando eventuali aree di stoccaggio intermedie.

PULIZIA NEL PERIODO ESTIVO:

- vagliatura con carico della sabbia mista a rifiuti con utilizzo di macchine idonee nel tratto di spiaggia compreso fra la battigia e n. 10 metri dalla stessa verso l'interno spiaggia e fra la battigia e le dune e/o confine demaniale quando trattasi di tratti di spiaggia libera;
- adozione di metodi di pulizia selettiva in grado di ridurre al minimo il quantitativo di sedimento asportato;
- mantenimento in sito dei tronchi spiaggiati e gestione delle biomasse spiaggiate, laddove possibile, nel periodo autunno-inverno, in modo che possano esercitare funzioni di contrasto all'azione del mare e del vento e di trappola per i sedimenti, a rinforzo del cordone dunoso, ove presente, ovvero mediante riposizionamento sullo stesso arenile
- trasporto presso l'area di stoccaggio e vagliatura ubicata presso la discarica di "Valle Isola" di proprietà del Comune di Comacchio (fino a diversa indicazione) autorizzata nello specifico da ARPAE Ferrara, per le successive operazioni idonei impianti di trattamento/recupero;
- attività di vagliatura del rifiuto misto sabbia raccolto con l'intento di isolare i codici di rifiuto identificabili e pulire le sabbie per il successivo ripascimento;
- stoccaggio dei rifiuti accumulati durante il servizio di vagliatura per il successivo trasporto presso autorizzati impianti di destino.

Attività di ripascimento litorale

L'attività consiste nel ricondurre le sabbie pulite derivanti dalla vagliatura presso l'area denominata "Valle Isola" presso siti predefiniti del litorale.

In particolare l'attività sarà così definita:

- Analisi di caratterizzazione chimico fisica delle sabbie prevista in autorizzazione e trasmissione all'ente di controllo;
- Acquisizione delle determinazioni in merito alle sabbie ed ai loro luoghi di destino da parte del settore di competenza di Regione Emilia Romagna, compresi i relativi tempi e cronoprogrammi di intervento;
- Carico e trasporto delle sabbie nei luoghi definiti con l'intento di coadiuvare il ripascimento del litorale;
- Invio a trattamento/smaltimento dei rifiuti presenti nell'area sopra citata fino a completo azzeramento delle giacenze.

CAPO XII - SERVIZI GENERALI AMMINISTRATIVI E TECNICI

Art. 65 -Struttura aziendale

L’Affidatario, al momento della sottoscrizione del verbale di avvio dell’esecuzione del contratto, deve comunicare all’Agenzia l’organigramma della struttura aziendale comprensivo dell’elenco nominativo del personale, amministrativo, responsabile e di coordinamento, con le relative qualifiche di inquadramento, e successivamente comunicherà, entro 7 giorni, tutte le eventuali variazioni.

L’Affidatario dovrà dotarsi, come standard minimo per la gestione dell’azienda ed il coordinamento dei servizi, di personale tecnico ed impiegatizio avente mansioni di responsabile/coordinatore di specifica attività, dedicato in esclusiva al cantiere oggetto di concessione e come di seguito descritto:

1. Referente dell’Impresa;
2. Responsabile operativo del Gestore per il Bacino nel rispetto delle mansioni di cui all’art. 66; tale figura professionale deve essere garantita con continuità e quindi deve prevedere un sostituto in caso di necessità;
3. Responsabile dei servizi informatici del Gestore nel rispetto delle mansioni di cui all’art. 67;
4. Responsabile Relazioni Esterne e Comunicazione, e Responsabile delle attività di comunicazione ed informazione alle utenze del territorio, compresa gestione Sportelli utenza e numero verde;
5. Responsabile tecnico impianti per la gestione delle discariche post mortem, tale figura professionale deve essere garantita con continuità e quindi deve prevedere un sostituto in caso di necessità;
6. Responsabile amministrativo che sovrintende alle attività amministrative, contabili, finanziarie, e tributarie del Gestore, compresa la eventuale gestione della tariffa;
7. Responsabile Servizio di Prevenzione e Protezione.

Art. 66 - Responsabile operativo dell’Affidatario

L’Affidatario deve indicare all’Agenzia il nominativo del Responsabile operativo del Gestore e del suo sostituto per far fronte a qualsiasi emergenza. Tale figura operativa deve essere dotata di un recapito telefonico mobile con costante reperibilità diurna (dalle ore 6.00 alle 22.00), giorni festivi inclusi, e non deve coincidere con il Referente dell’impresa, in quanto quest’ultima figura di più alta professionalità e di coordinamento.

Art. 67 - Responsabile dei servizi informatici

L’Affidatario deve indicare all’Agenzia il nominativo del “Responsabile dei servizi informatici dell’Affidatario”.

Il Responsabile dei servizi informatici dell’Affidatario è una figura professionale avente una adeguata esperienza, coordinata dal Referente dell’impresa, che deve collaborare, se necessario, all’installazione, programmazione, realizzazione, collaudo e manutenzione delle forniture informatizzate, oltre che dei relativi servizi di formazione, anche in Atersir e nei singoli Comuni.

Art. 68 - Servizio di reperibilità e pronto intervento

Il servizio consiste nella organizzazione di un sistema di “pronta reperibilità” 24 ore su 24 per 365 giorni all’anno, con la finalità di:

- attivare tempestivi interventi di supporto al servizio oggetto della concessione atti a fronteggiare eventi che possono determinare situazioni di pericolo e/o di disagio per l’utenza;
- confinare e mettere in sicurezza depositi abusivi sul suolo comunale;
- collaborare con l’Amministrazione nella risoluzione di problematiche ambientali.

Il servizio di reperibilità dovrà essere attivo dalle ore 00.00 alle ore 24.00 di tutti i giorni dell’anno, giorni festivi e di domeniche inclusi.

Se diverso da quanto comunicato dall’impresa ai sensi dell’art. 65, con periodicità settimanale dovranno essere comunicati in forma scritta all’Agenzia i nominativi del personale facente funzioni di Responsabile operativo dell’Affidatario e il telefono, fisso o cellulare, a cui lo stesso è reperibile.

In caso di attivazione del servizio di reperibilità, l’Agenzia contatterà telefonicamente il Responsabile operativo dell’Affidatario indicandogli la tipologia di intervento necessaria.

A tale richiesta verbale seguirà conferma scritta della richiesta di intervento che dovrà essere inviata a mezzo fax o pec-mail al Responsabile operativo dell’Affidatario su apposito sintetico format predisposto dall’Agenzia; in detto format dovrà essere sempre indicata: ora e data della richiesta, tipologia di intervento richiesta, luogo in cui effettuare l’intervento, nome del funzionario dell’Agenzia che ha richiesto l’intervento.

Il giorno successivo all'intervento dovrà essere trasmesso su apposita scheda, a mezzo fax o pec-mail al Direttore dell'esecuzione del contratto, la quantità di ore di lavoro effettuate e i mezzi utilizzati per lo svolgimento del servizio richiesto.

Dovrà essere inoltre redatto da parte dell'Affidatario un documento riassuntivo di tutti gli interventi effettuati nell'arco di un mese.

I costi dell'organizzazione del servizio e dell'indennità di reperibilità per il Responsabile operativo dell'Affidatario sono già ricompresi nel costo del servizio rappresentato dal piano economico finanziario. Dal momento della prima richiesta di attivazione il Responsabile operativo dell'Affidatario dovrà organizzare le squadre d'intervento in maniera tale che entro 60 minuti dovrà essere resa operativa la prima squadra per gli interventi di ripristino delle condizioni di sicurezza e/o limitazione del danno.

In caso di mancata esecuzione del servizio nelle modalità e nei termini sopra precisati, l'Agenzia si riserva di far effettuare il servizio ad altro soggetto, addebitando in tal caso all'Affidatario il relativo costo sostenuto.

Art. 69 - Sede operativa del Gestore e organizzazione territoriale

Il Gestore deve garantire la presenza di almeno una struttura immobiliare, situata all'interno del bacino territoriale di affidamento, quale articolazione territoriale ove dovrà operare il personale tecnico ed impiegatizio di cui all'art. 65. La sede rappresenterà il punto di riferimento aziendale e dovrà rappresentare un riferimento per ogni comunicazione riguardante il servizio e/o questioni di natura amministrativo-contabile, coordinamento e controllo delle attività aziendali.

La sede operativa dovrà essere inoltre dotata di apposita struttura hardware e software come descritto al Capo IX.

La struttura dovrà essere dotata, tra altro, di un recapito telefonico fisso e telefax, e di un indirizzo di posta elettronica; in caso di assenza di personale di custodia si rimanda all'art. 68 "Servizio di reperibilità e pronto intervento".

Nella sede operativa dovrà essere realizzata tutta la logistica necessaria per il coordinamento dei servizi nel rispetto delle normative vigenti in materia ambientale e di sicurezza nei luoghi di lavoro.

Tale sede dovrà essere operativa entro 60 giorni dalla data di stipula del Contratto di servizio.

Il gestore dovrà altresì garantire che il ricovero dei mezzi adibiti ai servizi operativi sia effettuato in strutture site all'interno del bacino di affidamento.

Gli oneri per l'acquisto o la locazione delle strutture di cui al presente articolo, nonché per la relativa gestione (inclusi i consumi) e la manutenzione, sia ordinaria che straordinaria, ricadono integralmente sul Gestore e si intendono già remunerati nel corrispettivo per i servizi di base.

ALLEGATO H

Penali

Contratto di Servizio

GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI

nel bacino territoriale dei Comuni di Bondeno, Cento, Codigoro, Comacchio, Copparo, Fiscaglia, Goro, Jolanda di Savoia, Lagosanto, Masi Torello, Mesola, Ostellato, Poggio Renatico, Portomaggiore, Riva del Po, Terre del Reno, Tresignana, Vigarano Mainarda, Voghiera (FE)

ALLEGATO H PENALI

Indicazioni preliminari

Con riferimento alla tabella di seguito riportata si premette quanto segue.

1. La **franchigia di tolleranza** rappresenta il numero di sforamenti rispetto agli adempimenti contrattuali (desumibili dal contratto, dal Piano Industriale, dal Piano Annuale delle Attività, e dal Disciplinare Tecnico) per ogni tipologia di penale, che l’Agenzia, a totale propria discrezione, si riserva di valutare se sanzionabili o meno. Nei tempi relativi alle franchigie sono fatte salve variazioni in aumento dovute a festività.
2. Laddove non specificato il termine “**sforamento**” si riferisce all’unità di misura espressa nella penale.
3. Per **mancata esecuzione** si intende la prestazione non eseguita od eseguita per meno del 50% del previsto/programmato; in tale categoria sono comprese anche esecuzioni ritardate rispetto ai tempi previsti/programmati.
4. Per **incompleta esecuzione** si intende la prestazione eseguita per almeno il 50% del previsto/programmato e comunque non completata.
5. Per **insufficiente esecuzione** dei servizi si intende la mancata esecuzione delle attività accessorie quali a titolo esemplificativo ma non esaustivo: chiusura coperchi, frenatura contenitori, pulizia attorno ai cassonetti, ecc. rispetto a quanto indicato dall’Agenzia (in questo caso verranno applicate le penali per singola contestazione), oppure per esecuzione non svolta a regola d’arte o deficitaria per alcuni aspetti della sua esecuzione.

ID	Settore	Descrizione dell'inadempienza	Franchigia di tolleranza	Inadempimento grave	Penale		
					Mancata esecuzione	Incompleta esecuzione	Insufficiente esecuzione
GS1	Generale	Mancanza o irregolarità nella attivazione dei servizi previsti nel Contratto. Per servizio si intende, a titolo esemplificativo e non esaustivo, 1) raccolta del rifiuto indifferenziato, 2) raccolta della frazione organica, 3) raccolta della carta e cartone, ..., 4) raccolta su chiamata degli ingombranti,, 5) raccolta dei RUP, ..., 6) aperture e gestione dei Centri di Raccolta, 7) servizio di spazzamento manuale, 8) servizio di spazzamento meccanizzato, ..., 9) servizio di lavaggio contenitori, ..., 10) attività di comunicazione ed informazione alle utenze, 11) attivazione del numero verde, 12) apertura degli ecosportelli, 13) attivazione applicazione informativa almeno per i dispositivi Android ed Apple (smartphone e tablet), 14) fornitura ed attivazione delle strutture informatizzate, 15) consegna kit alle utenze, ecc.	N. 2 giorni complessivi di ritardo sull'intero bacino	Inadempimento grave quando è raggiunta la penale massima	1.000,00 euro per giorno di ritardo per singolo servizio contestato, per ogni Comune in cui viene contestato, fino ad un massimo di 20.000,00 Euro/anno	500,00 euro per giorno di ritardo per singolo servizio contestato, per ogni Comune in cui viene contestato, fino ad un massimo di 20.000,00 Euro/anno	
GS2	Sistema duale	Mancanza o irregolarità nella attivazione del sistema di interscambio dati nei termini previsti <i>NOTA: si precisa che le penali indicate sono da intendersi aggiuntive rispetto all'applicazione di ulteriori penali eventualmente associate a specifiche inadempienze rilevate, quali ad es. inerenti gli obblighi di "Comunicazione all'Agenzia"</i>	N. 2 giorni complessivi di ritardo sull'intero bacino	Inadempimento grave quando è raggiunta la penale massima	0,1 per mille del corrispettivo complessivo annuo di bacino per ogni giorno di ritardo nell'attivazione del sistema informativo o per giorno di non funzionamento dello stesso, fino ad un massimo dell'1 per cento del corrispettivo complessivo annuo di bacino	0,02 per mille del corrispettivo complessivo annuo di bacino per ogni giorno di non funzionamento parziale dello stesso, fino ad un massimo dell'1 per cento del corrispettivo complessivo annuo di bacino	
GS3	Tutti servizi	Mancanza o irregolarità nel rispetto degli orari concordati con l'Agenzia per l'esecuzione delle prestazioni	N. 1 sfioramento al mese per Comune		200,00 euro per ora di ritardo per singola contestazione		
GS4	Tutti servizi	Mancanza o irregolarità nell'intervento di pulizia e ripristino della sicurezza stradale ed ambientale nei luoghi che a seguito di perdita di rifiuti o liquidi in relazione alle attività svolte nell'ambito della presente concessione (es. perdita di olio idraulico, perdita di rifiuti durante il trasporto, ecc..)	N. 1 sfioramento all'anno sull'intero bacino		1.000,00 euro per singola contestazione		
GS5	Centro servizi	Mancanza o irregolarità nella apertura o incompleta dotazione dei cantieri operativi o del centro servizi, secondo quanto previsto nel Disciplinare Tecnico			500,00 euro/giorno di ritardo		

GS6	Certificazioni	Mancanza o irregolarità nel mantenimento della certificazione di Qualità e del Sistema di Gestione Ambientale			300,00 euro per mese non coperto per singola certificazione	
GS7	Generale	Qualunque altra inadempienza rispetto agli obblighi descritti dal Contratto di servizio non indicata nel presente allegato	N. 1 sfioramento al mese per Comune		200,00 euro per singola contestazione	
GS8	Generale	Mancanza di conformità tra elementi progettuali presenti nel Piano Industriale e reale esecuzione del servizio			300,00 euro per singola contestazione	
GS9	Generale	Mancato conseguimento da parte del Gestore delle percentuali di raccolta differenziata, sul singolo Comune o sul bacino complessivo di cui al vigente Piano Regionale Rifiuti e Bonifiche		<p align="center"><u>Mancato conseguimento della % di RD sul bacino complessivo:</u></p> <p align="center">0,5 per mille del corrispettivo complessivo annuo di bacino per ogni punto non raggiunto (es. per obiettivo di bacino pari al 73% di RD, in caso di conseguimento del 71% di RD si applica una penale di: $2 * 0,5 = 1$ per mille)</p> <p align="center"><u>Mancato conseguimento della % di RD su singoli Comuni:</u> <i>(si applica solo qualora non risulti applicata la penale di cui sopra relativa al mancato conseguimento della % di RD sul bacino complessivo):</i></p> <p align="center">0,5 per mille del corrispettivo complessivo annuo di bacino per ogni punto non raggiunto per il peso percentuale del Comune sul totale del bacino in termini di numero di utenze (es. per obiettivo comunale pari al 75% di RD, in caso di conseguimento del valore del 70% di RD, se il Comune pesa per il 4% del totale delle utenze del bacino si applica una penale di: $5 * 0,5 * 4\% = 0,1$ per mille)</p>		

ID	Settore	Prestazione od Inadempienza	Franchigia di tolleranza	Inadempimento grave	Penale		
					Mancata esecuzione	Incompleta esecuzione	Insufficiente esecuzione
PM1	Personale	Mancanza o irregolarità nel rispetto di quanto previsto in ordine al personale impiegato			500,00 euro per singola contestazione		
PM2	Personale	Mancanza o irregolarità nel rispetto di quanto indicato nel piano delle misure per la sicurezza fisica dei lavoratori		Inadempimento grave	1.500,00 euro per singola contestazione		
PM3	Personale	Mancanza o irregolarità nell'utilizzo dei DPI da parte del personale operativo			200,00 euro persingolo inadempimento		
PM4	Personale	Mancanza o irregolarità nell'utilizzo delle divise aziendali e/o del cartellino di riconoscimento o similare che consenta l'identificazione da parte del personale operativo	N. 2 sforamenti al mese sull'intero bacino		100,00 euro persingolo inadempimento		
PM5	Personale	Mancanza o irregolarità commesse dal personale di servizio nonché per documentato comportamento scorretto verso il pubblico e/o per documentata indisciplina nello svolgimento delle mansioni			400,00 euro per singola contestazione		
PM6	Mezzi	Mancanza o irregolarità nel rispetto della normativa vigente in materia di mezzi utilizzati e/o di validità delle patenti di guida degli autisti e/o di autorizzazione al trasporto, nonché mancata comunicazione all'Agenzia di tutte le variazioni intervenute nell'iscrizione all'Albo Nazionale Gestori Ambientali, in particolare eventuali sospensioni dell'iscrizione e interdizioni dei mezzi		Inadempimento grave	500,00 euro per singola contestazione		
PM7	Mezzi	Mancanza o irregolarità nell'utilizzo e nella caratterizzazione visiva dei mezzi nel rispetto delle prescrizioni indicate nel Disciplinare Tecnico, ivi inclusa la vetustà massima prevista	N. 2 sforamenti al mese sull'intero bacino		100,00 euro/giorno per singola contestazione		
PM9	Informatizzazione	Mancanza o irregolarità nell'utilizzo dei dispositivi per la tracciabilità del servizio per ogni frazione di rifiuto prevista nel Contratto di servizio, per causa imputabile al Gestore	N. 1 sforamento al mese sull'intero bacino	Inadempimento grave quando è raggiunta la pena di 5.000,00 Euro in un anno sull'intero bacino	100,00 euro/giorno/frazione di rifiuto		
PM10	Informatizzazione	Mancanza o irregolarità nell'utilizzo dei dispositivi per la lettura dei sistemi di identificazione dei contenitori o delle strutture informatizzate per ogni frazione di rifiuto prevista nel Contratto di servizio, per causa imputabile al Gestore	N. 1 sforamento all'anno per Comune	Inadempimento grave quando è raggiunta la pena di 5.000,00 Euro in un anno sull'intero bacino	100,00 euro/giorno/frazione di rifiuto + 10,00 euro/giorno per ogni utenza non rilevata		

ID	Settore	Prestazione od Inadempienza	Franchigia di tolleranza	Inadempimento grave	Penale		
					Mancata esecuzione	Incompleta esecuzione	Insufficiente esecuzione
SR1	Servizio raccolta rifiuti	Mancanza o irregolarità nell'esecuzione delle prestazioni di raccolta		Inadempimento grave	2.500,00 euro per circuito per giorno		
SR2	Servizio raccolta rifiuti	Mancanza o irregolarità nel conferimento di rifiuti recuperabili provenienti da raccolta differenziata (conferiti separatamente dagli utenti) ad impianti non autorizzati		Inadempimento grave	5.000,00 euro per singola contestazione		
SR3	Servizio raccolta rifiuti	Contaminazione e/o miscelazione di rifiuti		Inadempimento grave	2.000,00 euro per singola contestazione		
SR4	Servizio raccolta rifiuti	Mancanza o irregolarità nell'effettuazione dei servizi direttamente afferenti a contenitori/attrezzature, quali contenitore non svuotato, mancata raccolta del rifiuto depositato a fianco del contenitore, riposizionamento non corretto, coperchio lasciato aperto, danneggiamento attrezzatura/contenitore a causa di uso improprio da parte del Gestore, mancata raccolta domiciliare del rifiuto esposto dall'utente nei servizi a chiamata, ecc.		Inadempimento grave quando è raggiunta la penale massima		50,00 euro per singolo contenitore od utenza o contestazione fino ad un massimo di 2.500,00 euro per circuito pergiorno	
SR5	Servizio raccolta rifiuti	Mancanza o irregolarità nell'effettuazione della singola prestazione di raccolta di rifiuto abbandonato	N. 1 sfioramento all'anno per Comune		500,00 euro per singola prestazione		
SR6	Servizio raccolta rifiuti	Mancanza o irregolarità nell'effettuazione della singola prestazione di lavaggio contenitori	N. 1 sfioramento al mese per Comune		100,00 euro per singolo contenitore		
SR7	Servizio raccolta rifiuti	Mancanza o irregolarità nella esecuzione qualitativa della singola prestazione ad esempio: danneggiamento RAEE, rifiuto raccolto in maniera parziale, ritardo superiore ad un'ora nei casi di ritiri con orario concordato con l'utente e/o l'Agenzia, contenitori lavati parzialmente, ecc.	N. 1 sfioramento al mese per Comune				100,00 euro per singola contestazione
SR8	Servizio raccolta rifiuti	Mancanza o irregolarità nella manutenzione o sostituzione di contenitori presenti nel territorio rispetto ai tempi ed alle modalità segnalate dall'Agenzia	N. 1 sfioramento al mese per Comune		100,00 euro per giorno di ritardo		
SR9	Servizio raccolta rifiuti	Mancanza o irregolarità nell'esecuzione qualitativa della singola prestazione che comporti la perdita della possibilità di riutilizzo dell'oggetto conferito dall'utente e destinato ad impianti di preparazione per il riutilizzo, ad esempio per RAEE e Ingombranti	N. 2 sfioramenti all'anno sull'intero bacino				200,00 euro per singola contestazione
SR10	Servizio raccolta rifiuti	Mancanza o irregolarità nella disponibilità dei mezzi nelle giornate di intervento richieste per raccolte particolari quali pile, farmaci, toner, olio vegetale, indumenti usati, o similari	N. 1 sfioramento all'anno sull'intero bacino		300,00 euro per singola contestazione		
SR11	Gestione Centro di Raccolta	Mancata apertura del centro di raccolta o ritardo di apertura superiore ai 60 minuti senza comunicazione preventive		Inadempimento grave	3.000,00 euro per ogni singola contestazione		

ID	Settore	Prestazione od Inadempienza	Franchigia di tolleranza	Inadempimento grave	Penale		
					Mancata esecuzione	Incompleta esecuzione	Insufficiente esecuzione
SR12	Gestione Centro di Raccolta	Ritardo di apertura inferiore ai 60 minuti con o senza comunicazione preventiva o ritardo di apertura superiore ai 60 minuti con comunicazione preventiva	N. 2 sforamenti all'anno sull'intero bacino		500,00 euro per ogni singola contestazione		
SR13	Gestione Centro di Raccolta	Mancanza o irregolarità nel rispetto di quanto previsto nel Disciplinare Tecnico per la conduzione del Centro di Raccolta	N. 2 sforamenti all'anno sull'intero bacino		200,00 euro per singolo inadempimento		
SR14	Gestione Centro di Raccolta	Mancanza o irregolarità nella predisposizione e nella corretta conduzione di area adeguata al posizionamento di rifiuti riutilizzabili da destinare a preparazione per il riutilizzo	N. 2 sforamenti all'anno sull'intero bacino		500,00 euro per singolo inadempimento		
SR15	Gestione Centro di Raccolta	Mancanza o irregolarità nel rispetto delle normative vigenti		Inadempimento grave quando è raggiunta la penale di 4.000,00 Euro in un anno sull'intero bacino	800,00 euro per singolo inadempimento		
SR16	Gestione Centro di Raccolta	Inadeguata collocazione dei rifiuti per flussi omogenei, mancata separazione dei conferimenti di rifiuto per natura/pericolosità	N. 2 sforamenti all'anno sull'intero bacino				400,00 euro per singola contestazione
SR17	Gestione Centro di Raccolta	Mancanza o irregolarità nella pulizia del centro di raccolta	N. 2 sforamenti all'anno sull'intero bacino		300,00 euro per singola contestazione		
SR18	Gestione Centro di Raccolta	Mancanza o irregolarità nell'esecuzione degli interventi di manutenzione ordinaria	N. 2 sforamenti all'anno sull'intero bacino		300,00 euro per singola contestazione		
SR19	Gestione Centro di Raccolta	Mancanza o irregolarità nella registrazione degli utenti e dei rifiuti conferiti al Centro di Raccolta	N. 5 sforamenti all'anno sull'intero bacino		50,00 euro per singola utenza non registrata		
SR20	Gestione Centro di Raccolta	Insufficiente esecuzione qualitativa delle attività richieste	N. 5 sforamenti all'anno sull'intero bacino				200,00 euro per singola contestazione
SR21	Gestione Centro di Raccolta	Mancata verifica della correttezza dei dati presenti nei Formolari di Identificazione dei Rifiuti in uscita dai Centri di Raccolta prima della sottoscrizione degli stessi	N. 2 sforamenti all'anno sull'intero bacino		30,00 euro per singola contestazione		
					Penale		

					Penale		
ID	Settore	Prestazione od Inadempienza	Franchigia di tolleranza	Inadempimento grave	Mancata esecuzione	Incompleta esecuzione	Insufficiente esecuzione
ID	Settore	Prestazione od Inadempienza	Franchigia di tolleranza	Inadempimento grave	Mancata esecuzione	Incompleta esecuzione	Insufficiente esecuzione
SI1	Servizi di igiene urbana	Mancanza o irregolarità nell'esecuzione delle prestazioni di spazzamento manuale/manuale di mantenimento		Inadempimento grave	1.000,00 euro per circuito per giorno		
SI2	Servizi di igiene urbana	Mancanza o irregolarità nell'esecuzione delle prestazioni di spazzamento meccanizzato		Inadempimento grave	1.500,00 euro per circuito per giorno		
SI3	Servizi di igiene urbana	Mancanza o irregolarità nell'esecuzione delle prestazioni di spazzamento misto		Inadempimento grave	2.000,00 euro per circuito per giorno		
SI4	Servizi di igiene urbana	Mancanza o irregolarità nell'esecuzione qualitativa delle prestazioni di spazzamento manuale/manuale di mantenimento	N. 2 sforamenti al mese per Comune			500,00 euro per circuito per giorno	
SI5	Servizi di igiene urbana	Mancanza o irregolarità nell'esecuzione qualitativa delle prestazioni di spazzamento meccanizzato	N. 2 sforamenti al mese per Comune			750,00 euro per circuito per giorno	
SI6	Servizi di igiene urbana	Mancanza o irregolarità nell'esecuzione qualitativa delle prestazioni di spazzamento misto	N. 2 sforamenti al mese per Comune			1.000,00 euro per circuito per giorno	
SI7	Servizi di igiene urbana	Mancanza o irregolarità nella posa in opera nei tempi programmati, prima dell'esecuzione del servizio di spazzamento meccanizzato o del lavaggio di strade, della segnaletica temporanea necessaria per comunicare agli utenti il divieto di parcheggio e rimozione del veicolo	N. 2 sforamenti al mese per Comune		500,00 euro per circuito per giorno		
SI8	Servizi di igiene urbana	Mancanza o irregolarità nell'esecuzione delle prestazioni di pulizia del mercato o di qualunque fiera, manifestazione, evento o sagra programmata	N. 2 sforamenti all'anno per Comune		2.500,00 euro per mercato per giorno		
SI9	Servizi di igiene urbana	Mancanza o grave irregolarità nell'esecuzione delle prestazioni di lavaggio strade	N. 1 sforamento all'anno per Comune		1.000,00 euro per circuito per giorno		
SI10	Servizi di igiene urbana	Irregolarità nelle prestazioni di servizi di igiene urbana (da intendersi prestazione non eseguita in singole vie, piazze e aree verdi, per singolo mancato punto di lavaggio, mancata raccolta dei rifiuti minuti abbandonati, mancato spazzamento di punti specifici previsti dal Contratto o richiesti dall'Agenzia)	N. 1 sforamento al mese per Comune			200,00 euro per singolo inadempimento	
SI11	Servizi di igiene urbana	Mancanza o irregolarità nell'esecuzione di attività accessorie come mancato svuotamento dei cestini gettacarta, mancata sostituzione del sacchetto dello stesso, rifornimento dispenser sacchetti, ecc.	N. 1 sforamento al mese per Comune		100,00 euro per singolo inadempimento		

ID	Settore	Prestazione od Inadempienza	Franchigia di tolleranza	Inadempimento grave	Penale		
					Mancata esecuzione	Incompleta esecuzione	Insufficiente esecuzione
SD1	Post gestione discariche	Mancanza o irregolarità nel rispetto delle normative vigenti		Inadempimento grave quando è raggiunta la penale di 8.000,00 Euro in un anno sull'intero bacino	2.000,00 euro per singolo inadempimento		
SD2	Post gestione discariche	Mancanza o irregolarità nel rispetto di quanto previsto nel Disciplinare Tecnico per la post gestione della discarica	N. 1 sforamenti all'anno sull'intero bacino		1.000,00 euro per singolo inadempimento		

ID	Settore	Prestazione od Inadempienza	Franchigia di tolleranza	Inadempimento grave	Penale		
					Mancata esecuzione	Incompleta esecuzione	Insufficiente esecuzione
CC1	Consegna forniture	Mancanza o irregolarità nell'effettuazione di prestazioni specifiche quali mancata consegna composte o mancata consegna sacchi, kit, calendari, o similari	N. 2 sforamenti al mese per Comune		200,00 euro per singola contestazione		
CC2	Campagna di comunicazione	Mancanza o irregolarità nello svolgimento della campagna informativa di avvio servizi rispetto a quanto previsto nel Contratto, ad esempio in termini di qualità e quantità dei vettori di comunicazione, degli argomenti affrontati, degli incontri pubblici ed incontri sul territorio previsti, ecc.	N. 100 abitanti per Comune		5,00 euro/ab. per ogni abitante non raggiunto dalla campagna informativa	3,00 euro/ab. per ogni abitante ove risulti incompleto il servizio	
CC3	Campagna di comunicazione	Mancanza o irregolarità nello svolgimento della campagna informativa annuale rispetto a quanto previsto nel Contratto, ad esempio in termini di qualità e quantità dei vettori di comunicazione, degli argomenti affrontati, degli incontri pubblici ed incontri sul territorio previsti, ecc.	N. 50 abitanti all'anno per Comune		2,00 euro/ab. per ogni abitante non raggiunto dalla campagna informativa	1,00 euro/ab. per ogni abitante ove risulti incompleto il servizio	
CC4	Campagna di comunicazione	Mancanza o irregolarità nell'attivazione del servizio numero verde o degli ecosportelli previsti nel territorio o attivazione applicazione informativa almeno per i dispositivi Android ed Apple (smartphone e tablet)	Vedi GS1	Vedi GS1	500,00 euro per singolo inadempimento e per giorno di ritardo		
CC5	Banca dati	Mancanza o irregolarità nell'attivazione della banca dati utenze o suo aggiornamento	Vedi GS1	Vedi GS1	500,00 euro per giorno di ritardo		
CC6	Banca dati	Mancanza o irregolarità nell'attivazione del censimento puntuale delle attrezzature (contenitori, strutture informatizzate, ecc.) e suo aggiornamento, attraverso il sistema informativo di interscambio nel rispetto di quanto previsto nel Disciplinare Tecnico	Vedi GS1	Vedi GS1	500,00 euro per giorno di ritardo		

ID	Settore	Prestazione od Inadempienza	Franchigia di tolleranza	Inadempimento grave	Penale		
					Mancata esecuzione	Incompleta esecuzione	Insufficiente esecuzione
CO1	Comunicazione all'Agenzia	Mancanza o irregolarità nella consegna di documentazione amministrativa-contabile, compresa la reportistica richiesta a norma di Disciplinare Tecnico	N. 2 giorni all'anno per singolo adempimento o Comune		200,00 euro per giorno di ritardo		
CO2	Comunicazione all'Agenzia	Mancanza o irregolarità nella consegna dei documenti richiesti dalla normativa in tema di sicurezza dei lavoratori	N. 2 giorni all'anno per singolo adempimento o Comune		200,00 euro per giorno di ritardo		
CO3	Comunicazione all'Agenzia	Mancanza o irregolarità nella consegna all'Agenzia di ogni comunicazione o delle informazioni periodiche attraverso il sistema informativo di interscambio, secondo quanto previsto nel Disciplinare Tecnico	N. 2 giorni all'anno per singola comunicazione od informazione contestata		100,00 euro per giorno di ritardo per singola comunicazione od informazione contestata		
CO4	Comunicazione all'Agenzia	Mancanza o irregolarità nella consegna e/o corretta compilazione delle copie del formulario e del documento alternativo accettati dall'impianto di destinazione rispetto alle 48 ore dal termine del trasporto	N. 2 giorni max per singolo formulario, max n. 5 sforamenti all'anno sull'intero bacino		20,00 euro per formulario per giorno di ritardo		
CO5	Comunicazione all'Agenzia	Mancanza o irregolarità nella consegna della quarta copia del formulario (originale) rispetto ai tempi stabiliti dal D.Lgs. 3 aprile 2006 n.152 e ss.mm.ii. (tre mesi dalla data di inizio trasporto)	N. 2 giorni max per singolo formulario, max n. 2 sforamenti all'anno sull'intero bacino		20,00 euro per giorno di ritardo		
CO6	Comunicazione all'Agenzia	Mancanza o irregolarità nella comunicazione del nominativo del Referente Operativo	N. 2 giorni di ritardo		100,00 euro/giorno di ritardo		
CO7	Comunicazione all'Agenzia	Mancanza o irregolarità nella segnalazione, nei tempi e nelle modalità concordate con l'Agenzia od indicate nel Disciplinare Tecnico, di anomalie relative alla erogazione dei servizi (es. cassonetti rotti, servizi incompleti, malfunzionamenti dei Centri di Raccolta)	N. 1 sforamento all'anno per Comune		200,00 euro per singola contestazione		
CO8	Comunicazione all'Agenzia	Mendace attestazione di effettuazione dell'intervento programmato che, a seguito di verifiche e/o segnalazioni, non risulta eseguito		Inadempimento grave	1.000,00 euro per singola contestazione		
CO9	Comunicazione all'Agenzia	Mancanza o irregolarità nella consegna dell'autocertificazione (o documento equipollente) dell'avvenuto corretto smaltimento dei rifiuti liquidi originati dal lavaggio dei contenitori mediante l'uso di veicolo lava-cassonetti	N. 1 sforamento all'anno per Comune		500,00 euro per singola contestazione		

ID	Settore	Prestazione od Inadempienza	Franchigia di tolleranza	Inadempimento grave	Penale		
					Mancata esecuzione	Incompleta esecuzione	Insufficiente esecuzione
CO10	Controllo dell'Agenzia	Impedimento o rallentamento dell'azione di controllo dell'Agenzia	N. 1 sfioramento all'anno sull'intero bacino		1.500,00 euro per singola contestazione		
CO11	Controllo dell'Agenzia	Mancata rintracciabilità del Referente Operativo del Gestore nei termini previsti dal Disciplinare Tecnico	N. 2 sfioramenti all'anno sull'intero bacino		100,00 euro per singola contestazione		
CO12	Controllo dell'Agenzia	Mancanza o irregolarità nell'attivazione della prestazione di disponibilità	N. 1 sfioramento all'anno sull'intero bacino		3.000,00 euro per singolo inadempimento		
CO13	Controllo dell'Agenzia	Mancanza o irregolarità nella rispetto dei tempi massimi di attivazione della prestazione di disponibilità	N. 2 sfioramenti all'anno sull'intero bacino		200,00 euro per ogni ora di ritardo		
CO14	Controllo dell'Agenzia	Mancata disponibilità del tecnico reperibile	N. 1 sfioramento all'anno sull'intero bacino		500,00 euro/giorno		

